

Bijlage 2

PARTICIPATIEVERSLAG VISIE BEZOEKERSECONOMIE

21 juni 2021



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	DoeMee	5
3	Stadsbijeenkomsten	6
4	Expertsessies	11
5	Gesprekken met externe organisaties	13
6	Focusgroepen	16
7	Reactie college B&W op inbreng van deelnemers aan het participatieproces	17
8	Kosten participatieproces	19
9	Terugblik participatieproces	19
	Bijlage 1: Resultaten enquête LeidenPanel	22
	Bijlage 2: Verslag DoeMee	25

1 Inleiding

De gemeente Leiden stelt in 2021 een beleidsnota over de bezoekerseconomie op om richting te geven aan de Leidse bezoekerseconomie voor de komende jaren. De aanleiding van deze aanpak is dat er in de gemeenteraad en vanuit diverse belangenorganisaties afgelopen jaren vragen zijn gesteld aan het college over leefbaarheid, levendigheid, drukte, overlast en toerisme in Leiden. Ook heeft de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur in 2019 een rapport geschreven waarin wordt gesteld dat het belangrijk is dat overheden hun aanpak geven op hoe toerisme zich de komende jaren moet ontwikkelen in Nederland.

Het college heeft als motto 'Samen maken we de stad'. Dat geldt ook voor deze aanpak op de bezoekerseconomie. Daarom is begin 2021 een participatieplan vastgesteld om met bewoners, ondernemers en belanghebbende organisaties in gesprek te gaan over hun kijk op de bezoekerseconomie van Leiden. Dit plan is uitgevoerd in de periode maart 2021 tot en met mei 2021. Daarnaast zijn de afgelopen jaren al diverse beleidsdocumenten vastgelegd op basis van eerder gevoerde participatieprocessen. De opgehaalde informatie uit de stad vormt samen met het bestaande beleid de basis van deze aanpak op de bezoekerseconomie.

In het voorjaar van 2021 is een volledig digitaal participatieproces gevoerd om samen met de stad te komen tot een aanpak op de bezoekerseconomie. Dit proces heeft volledig digitaal plaatsgevonden in verband met de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus.

Voorafgaand aan de participatie

In november 2020 is begonnen met het verkennen van de opdracht om deze aanpak te schrijven. Er hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden om het bestaande beleid van diverse relevante beleidsterreinen te verkennen en om na te denken over hoe het hele proces van participatie tot het vaststellen van deze aanpak op de bezoekerseconomie kon gaan plaatsvinden. Deze gesprekken zijn ook gebruikt om te onderzoeken waar nog kansen en problemen liggen binnen de diverse beleidsterreinen die raakvlakken met de bezoekerseconomie hebben.

Bestuurders:

- Wethouder Werk, Inkomen, Economie & Cultuur
- Burgemeester van Leiden
- Wethouder Kennis, Onderwijs, Sport & Financien

Ambtenaren van diverse disciplines van de gemeente Leiden:

- Economie
- Handhaving & Veiligheid
- Wijkregie
- Cultuur
- Programma Kennisstad
- Programma Binnenstad
- Mobiliteit
- Stedelijk Beheer
- Ruimtelijke Ontwikkeling
- Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling

Buiten de gemeentelijke organisatie hebben voorafgaand aan de participatie gesprekken plaatsgevonden met personen van de onderstaande organisaties. Met hen heeft een eerste

verkenning plaatsgevonden van welke kansen en problemen er momenteel spelen binnen de Leidse bezoekerseconomie.

- Leiden Marketing
- Centrummanagement Leiden
- Cultuurfonds Leiden
- Holland Rijnland
- Erasmus University Rotterdam (PhD kandidaat Duurzaam Toerisme)
- Programmamanager Economie071

Ter voorbereiding op de participatie is een enquête voorgelegd aan het LeidenPanel. De resultaten van deze enquête worden in de bijlage van dit participatieverslag uiteengezet (bijlage 1).

Hoe is de participatie aangepakt?

De participatie heeft op verschillende manieren plaatsgevonden. Iedereen kon reageren op stellingen die op DoeMee - het digitale participatieplatform van de gemeente Leiden - waren geplaatst. Ook kon men op een kaart van Leiden aangeven waar zij nog kansen of verbetermogelijkheden zagen voor de Leidse bezoekerseconomie.

Daarnaast zijn twee digitale stadsbijeenkomsten georganiseerd om bewoners, ondernemers en belanghebbende organisaties te laten meedenken over hoe de Leidse bezoekerseconomie er in de toekomst uit zou moeten zien. Tijdens de eerste bijeenkomst in april is input opgehaald, tijdens de vervolgbijeenkomst is samenvattend aan de stad teruggekoppeld wat er aan informatie en ideeën is opgehaald de afgelopen maanden. Hierop konden deelnemers reageren om laatste inzichten mee te geven voor de op te stellen aanpak.

Met belanghebbenden uit de bezoekerseconomie hebben twee expertsessies plaatsgevonden. Hieraan hebben een aantal bewoners en vertegenwoordigers van verscheidene sectoren van de Leidse bezoekerseconomie deelgenomen. Tijdens de eerste sessie is hoofdzakelijk input opgehaald, tijdens de tweede sessie is teruggekoppeld wat er tijdens het participatieproces is opgehaald. Daarnaast zijn tijdens de tweede sessie verdiepende vragen behandeld met de deelnemers.

Als onderdeel van de participatie is ook gesproken met diverse externe belanghebbenden en belangenorganisaties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Platform Gehandicapten. Hen is gevraagd hoe zij momenteel kijken naar de Leidse bezoekerseconomie en waar nog kansen voor verbetering liggen. Later in dit verslag is een lijst opgenomen met externe belangenorganisaties waarmee is gesproken als onderdeel van de participatie, inclusief korte gespreksverslagen van deze gesprekken.

Ten slotte hebben twee gesprekken plaatsgevonden met specifieke doelgroepen Leidenaren waarvan het belangrijk was om ook nadrukkelijk te betrekken in dit participatieproces. Deze twee doelgroepen betroffen internationale bewoners en binnenlandse bezoekers. Deze focusgroepen hebben plaatsgevonden omdat de verwachting was dat zij over het algemeen minder deelnemen in participatieprocessen ten opzichte van andere groepen Leidenaren.

In het vervolg van dit participatieverslag zal per onderdeel van het proces een weergave van de inbreng van deelnemers gegeven. Ook wordt een overweging gegeven over de beleidskeuzes die in de aanpak worden genomen en waarom welke inbreng van deelnemers aan het

participatieproces al dan niet van invloed is op deze beleidskeuzes. Verder vindt u in dit verslag een kostenoverzicht van het participatieproces en een terugblik op het proces.

2 DoeMee

Via het digitale participatieplatform van de gemeente Leiden [DoeMee](#) heeft een deel van het participatieproces plaatsgevonden. Dit is gecommuniceerd naar de stad via de algemene communicatiemiddelen van de gemeente, zoals de Stadskrant, Stadsnieuws, de nieuwsbrief van de gemeente, sociale media en een persbericht. Ook zijn ondernemers benaderd om deel te nemen aan het proces via een lokaal ondernemersplatform en via nieuwsbrieven van Leiden Marketing, Centrummanagement Leiden en Economie071.

Iedereen kon reageren op stellingen die op DoeMee waren geplaatst. Dit waren vragen zoals “Op dit moment zijn er door de Coronacrisis veel minder bezoekers, dit heeft grote gevolgen voor de ondernemers en voorzieningen in de stad. Als we uitgaan van herstel naar de situatie van net vóór de coronacrisis, hoe kijkt u dan aan tegen een verdere groei van het bezoek aan de stad?” Alle vragen die zijn voorgelegd aan de stad via DoeMee zijn opgenomen in de bijlagen (zie bijlage 2). Hieronder is per thema een samenvatting opgenomen van de ideeën die men via DoeMee heeft gedeeld. Een uitgebreid verslag van de ideeën die via DoeMee zijn opgehaald is opgenomen in de bijlage (zie bijlage 2). In totaal zijn er 243 reacties op de vragen gegeven via DoeMee.

Over het thema ‘Groei bezoekers’ lieten de meeste deelnemers weten dat ze bezoekers wel gezellig vinden, maar in beperkte mate. Leiden moet geen Giethoorn, Venetië of Amsterdam moet worden, en sommige deelnemers vinden zelfs dat Leiden al te druk is. Toch vinden deelnemers het ook belangrijk voor een stad om bezoekers te trekken.

Bij het thema ‘Doelgroepen bezoekers’ konden deelnemers aangeven op wie de gemeente moet inzetten. De vaakst genoemde groepen waren cultuurliefhebbers en congresbezoekers. Sommigen lieten ook weten op wie de gemeente niet moet inzetten. Hierbij noemden ze bezoekers die voor vermaak naar de stad komen, zoals bezoekers van evenementen en vrijgezellenfeesten, of hooligans.

Bij thema ‘Verblijf toeristen in woningen’ zien deelnemers zowel voor- als nadelen. Voorstanders noemden het een onomkeerbaar proces, en een leuke manier om andere plekken van een stad te ontdekken. Tegenstanders noemden dat woonruimte is bedoeld om in te wonen, en dat het overlast geeft voor omwonenden. Voorstanders en tegenstanders zijn beiden voor het reguleren van toeristische verhuur, met bijvoorbeeld een vergunningplicht.

Bij het thema ‘Inclusie’ hadden deelnemers verschillende ideeën. Zo werd goede infrastructuur genoemd, als een belangrijk punt voor de inclusie van ouderen en invaliden. Ook vinden deelnemers dat de gemeente mensen van verschillende groepen moet betrekken om goed in te kunnen spelen op behoeften. Sommigen vinden dat we ons moeten afvragen of we voor iedereen iets kunnen betekenen.

Over het thema ‘Voordelen van bezoekers’ schreven deelnemers dat bezoekers variatie brengen, en zorgen ervoor dat het aanbod aan musea, horeca en winkels rendabel blijft. Verder dwingen ze ons om ons van onze beste kant te laten zien. Sommige deelnemers schreven dat de balans tussen wonen, werken en bezoekers belangrijk is, dus dat er niet te veel bezoekers moeten zijn.

Bij het thema 'Winkelgebieden' noemden veel deelnemers het winkelaanbod in Leiden goed en uitgebreid, maar evenveel deelnemers schreven dat de Leidse winkelstraten achteruit gaan. Verder werd genoemd dat er een balans moet zijn tussen verschillende soorten winkels en de horeca en dat het belangrijk is om lokaal aanbod te ondersteunen.

Over het thema 'Markt in de binnenstad' werd vaak geschreven dat de markt in de binnenstad hoort, en dat bezoekers ook in omliggende winkels en horeca geld zullen uitgeven. De Hooglandse Kerkgracht wordt het vaakst genoemd als locatie waarnaar de markt zou kunnen uitbreiden.

Bij het thema 'Duurzaamheid' noemden deelnemers verschillende suggesties. Zo stelden velen voor om bezoekers te ontmoedigen met de auto te komen. Verder noemden deelnemers dat parkeergarages voor bezoekers verder weg moeten zijn, zodat ze met een fiets of het ov naar de stad komen. Een aantal deelnemers willen dat de gemeente voor meer prullenbakken zorgt, die regelmatig geleegd worden.

Het thema 'Leiden is een stad voor...' kreeg als reacties cultuur, wonen, kennis, architectuur, terrassen, kleinschalig, historische binnenstad, evenementen, geschiedenis, monumenten, musea, studenten, studentenleven en watersport.

Bij het thema 'Ergernissen en oplossingen' werden vele problemen genoemd, zoals asociaal gedrag van bezoekers en inwoners, geluidsoverlast, toeristen die midden op de straat lopen, overlast op bootjes door het niet bezitten van een vaarbewijs, mensen op de markt die meeuwen en duiven voeren, het ontbreken van parkeerruimte en het ontbreken van (openbare) toiletten.

Over het thema 'Pareltjes' lieten deelnemers weten dat ze graag wandelen door de historische stad en nieuwe plekken ontdekken, musea bezoeken, op de rand van het water zitten en naar de bootjes kijken, voor de voordeur zitten, gaan fietsen, op een terrasje zitten en op een bootje varen. Verder noemden deelnemers de stad zelf een parel, net als de bewoners als gastvrouw/-heer. Er zijn ook specifieke plekken als 'parel' genoemd, zoals de Hortus, het Stadhuis, het Singelpark en de monumenten.

3 Stadsbijeenkomsten

Naast de reacties en ideeën die iedereen kon delen via DoeMee zijn er twee digitale stadsbijeenkomsten georganiseerd waaraan iedereen mee kon doen. De eerste stadsbijeenkomst is meerdere keren aangekondigd via sociale media en andere communicatiekanalen van de gemeente Leiden, inclusief de aanvullende kanalen zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. Daarnaast is er aandacht besteed aan de bijeenkomst in lokale media. Via DoeMee kon men zich aanmelden voor deze bijeenkomst. Voor deze bijeenkomst zijn ook groepen vertegenwoordigingsorganisaties benaderd met een uitnodiging voor deelname aan de bijeenkomst. Zo zijn bijvoorbeeld ondernemersverenigingen, bewonersverenigingen, de Plaatselijke Kamer van Verenigingen en studentenverenigingen benaderd met de vraag of zij de uitnodiging voor deelname aan de stadsbijeenkomst wilden delen met hun leden. Voor de vervolgbijeenkomst zijn de deelnemers van de eerste bijeenkomst uitgenodigd. Iedereen kon zich weer aanmelden voor deze bijeenkomst via DoeMee. Hier is ook aandacht aan besteed via sociale media van de gemeente Leiden. Daarnaast is iedereen die had gereageerd op een van de vragen op DoeMee uitgenodigd voor de eerste stadsbijeenkomst. Ten

slotte zijn diverse belanghebbende organisaties benaderd om deel te nemen aan deze bijeenkomst.

Voor de vervolgbijeenkomst is iedereen met een account op DoeMee uitgenodigd om mee te praten over de Leidse bezoekerseconomie. Ook iedereen die aan de eerste bijeenkomst had deelgenomen uitgenodigd. Verder is men uitgenodigd via Stadsnieuws en sociale media. Tijdens beide bijeenkomsten heeft een gemengde groep deelnemers bestaande uit bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden meegepraat over de Leidse bezoekerseconomie. Bij de eerste bijeenkomst waren circa 100 deelnemers. Tijdens de vervolgbijeenkomst waren circa 40 deelnemers aanwezig. Onderstaand is een weergave van deze gesprekken opgenomen.

Eerste stadsbijeenkomst

Tijdens de eerste bijeenkomst op 21 april hebben deelnemers op verschillende wijzen meegedacht over de huidige en toekomstige Leidse bezoekerseconomie. Bij aanvang van de bijeenkomst zijn de deelnemers welkom geheten door wethouder Yvonne van Delft. Deelnemers konden vervolgens via interactieve software laten weten wat als eerste bij hen opkwam als zij dachten aan de Leidse bezoekerseconomie. Het woord wat het meeste genoemd werd is 'gastvrijheid'. Er zijn ook andere vragen gesteld over onder andere de voor- en nadelen van de Leidse bezoekers economie. Een uitgebreide weergave van dit plenaire deel van de bijeenkomst is te vinden in de bijlage (zie bijlage 5). Vervolgens is het proces voor de op te stellen beleidsnota uiteengezet. Het grootste deel van de bijeenkomst betrof daarna deelsessies over specifieke onderdelen van de bezoekerseconomie in Leiden. Een weergave van wat in deze deelsessies is besproken is onderstaand opgenomen. Na afloop van de deelsessies is door de wethouders Paul Dirkse en Yvonne van Delft kort teruggeblikt op de bijeenkomst en is de bijeenkomst afgesloten door Paul Dirkse.

Gespreksweergave deelsessies

Deelsessie Overnachtingen: In deze deelsessie werd ingezoomd op toeristische verhuur van woonruimte. De deelnemers gaven aan dat dit een toegevoegde waarde heeft voor de stad, omdat het de stad levendig maakt en toerisme stimuleert. De deelnemers gaven ook aan dat er voorwaarden aan verbonden moeten worden, zoals spreiding door de stad en een maximaal aantal nachten.

Deelsessie Congressen: In deze deelsessie is de toekomst van de congresmarkt besproken. De deelnemers gaven aan te verwachten dat de congresmarkt online en deels hybride zal blijven, hoewel ze kansen zagen wat betreft het betrekken van inwoners van de stad en de maatregelen rondom duurzaamheid.

Deelsessie Horeca (groep A): In deze deelsessie is aan bod gekomen op welke deelgebieden de gemeente zich meer zou moeten richten om kansen voor de Leidse horeca te verzilveren. De deelnemers vonden dat Leiden sterk is dankzij het brede aanbod aan faciliteiten zoals het erfgoed, de cultuur en de congresmarkt. Een kans voor de horeca zou zijn om meer in te zetten op combinatiearrangementen, en om meer samen te werken met de omgeving. Horecazaken zouden zich socialer kunnen profileren door omwonenden uit te nodigen en het gesprek aan te gaan over problemen en kansen rond de horeca in de buurt.

Deelsessie Horeca (groep B): In deze deelsessie ging het ook over de kansen voor de horeca. De deelnemers vonden dat er ingezet moet worden op de horeca als verbindende factor in Leiden. Omdat we een mooie stad hebben met unieke horeca, moeten deze zaken proberen

binding te krijgen met bijvoorbeeld de cultuur, de congresmarkt of het Singelpark. Verder gaven de deelnemers aan dat het belangrijk is bewoners eerder te betrekken bij evenementen.

Deelsessie Cultuur (groep A): In deze deelsessie zijn cultuur en erfgoed in de stad besproken. Volgens de deelnemers waren de voordelen van cultuur en erfgoed dat de stad een aantrekkelijke vestigingsplaats is. Negatieve associaties waren er nauwelijks, maar wel genoemd was dat wanneer dingen succesvol zijn die dingen al snel groter en groter worden. Hier moeten we mee oppassen. Het droombeeld van 2030 voor de deelnemers was dat er meer aan behoud wordt gedaan, dat de verhalen verteld worden en dat er culturele programmering is voor diverse doelgroepen. Er kan meer aandacht worden besteed aan jongeren en inclusieve programmering.

Deelsessie Cultuur (groep B): In deze deelsessie zijn ook positieve en negatieve associaties besproken. Voor de deelnemers waren de positieve associaties met cultuur de ontmoetingen, dus het verbinden van bewoners met bezoekers en van bewoners met elkaar. Voordeel van Leiden is dat alles goed te voet of te fiets bereikbaar is. De buitenruimte in de stad is erg mooi, ook de rafelrandjes die laten zien dat niet alles in Leiden gladgestreken is. De deelnemers gaven wel aan dat het vooral om de mensen gaat, niet om de stenen. Een negatieve associatie is verder dat de bezoekerseconomie niet duurzaam genoeg is, maar dit is een kans die we moeten pakken. De deelnemers verwachtten voor 2030 een digitalisering van de bezoekerseconomie. Ze vonden het belangrijk dat de stad in balans blijft.

Deelsessie Evenementen (groep A): In deze deelsessie is de toekomst rondom evenementen besproken. Voor de deelnemers was het kernwoord balans, de balans tussen levendigheid en leefbaarheid. Organisatoren willen graag met de stad in discussie gaan. Verder kwam de vraag naar voren waarom we het rondom evenementen altijd over de binnenstad hebben, en niet over andere wijken van de stad die ook evenemententerreinen hebben. Deelnemers vonden dat evenementen als Leidens Ontzet, Koningsdag en de Lakenfeesten niet ter discussie moeten staan. Deze evenementen horen bij het DNA van de stad en worden in het algemeen geaccepteerd.

Deelsessie Evenementen (groep B): In deze deelsessie zijn ook evenementen besproken. De deelnemers gaven positieve dingen aan zoals de goede samenwerking onderling bij evenementen. Negatieve dingen zijn de geluidsoverlast en de behoefte aan spreiding door de stad. Deelnemers dachten ook aan een platform van sleutelfiguren bij wie organisatoren hun ideeën kunnen leggen. Door in gesprek te gaan en door evenementen te spreiden kunnen we zorgen dat alles goed blijft gaan. De deelnemers hadden behoefte aan meer overleg.

Deelsessie Winkelaanbod: In deze deelsessie is het belang van de winkels besproken. De deelnemers vonden dat winkels blijven aantrekken, in combinatie met cultuur, horeca en de markt. De stad blijft belangrijk om te bezoeken, omdat de stad een geheel is van de functies die daar plaatsvinden. Mensen zullen vaker online kopen, dus de gemeente moet keuzes maken over de winkels. Speciaalzaken in steegjes zijn een lust voor het oog in Leiden, daarvoor willen bezoekers naar Leiden komen. Het is belangrijk om ondernemers te faciliteren en de stad goed te promoten. We moeten bedenken wat we willen en waar we naartoe willen, en de verschillende functies daarin combineren en faciliteren.

Deelsessie Watersport: In deze deelsessie kwam de sector watersport aan bod. De deelnemers verwachtten dat in de toekomst water een rol kan spelen in de bezoekerseconomie, bijvoorbeeld als mensen een dagje uit gaan. Als toekomstdroom gaven de deelnemers een breder en uitgebreider vaarnetwerk, zowel door de stad heen als naar buiten de stad. Op het water komt

het voor dat er geluidsoverlast is, maar wordt vooral veroorzaakt door de mensen op de bootjes die zich ongrijpbaar kunnen voelen. Zo wordt hun luidruchtige gedrag uitvergroet.

Vervolgbijeenkomst

Tijdens de vervolgbijsamenkomst op 25 mei is begonnen met een terugblik op de eerste stadsbijsamenkomst en het afgelopen participatietraject door wethouders Yvonne van Delft en Paul Dirkse. De wethouders gaven aan de eerste stadsbijsamenkomst de actieve deelname van ruim 100 deelnemers te waarderen. Ook herkenden zij in de inbreng duidelijk het profiel van Leiden als 'Stad van kunst, kennis en ontdekken'. Verder stipten zij het belang van zowel een sterke bezoekerseconomie als een leefbare stad aan voor iedereen in Leiden. Deze twee moeten naast elkaar kunnen bestaan en geen tegenpolen van elkaar zijn. Verder is tijdens deze bijsamenkomst de analyse van de Leidse bezoekerseconomie die adviesbureau ZKA heeft uitgevoerd gedeeld. Zij hebben een analyse uitgevoerd per deelmarkt van de bezoekerseconomie en de economische en leefbaarheidsimpact van de verschillende onderdelen van de bezoekerseconomie onderzocht. In de bijlage is een verslag opgenomen van het plenaire deel van deze bijsamenkomst (bijlage 6).

Vervolgens gingen de groepen uiteen in zes deelsessies. Iedere deelsessie kreeg een stelling voorgelegd. Deelnemers konden daar met elkaar in gesprek gaan over hun kijk op deze stelling. De zes stellingen waren als volgt:

1. Regulering van de gemeente is nodig voor een balans tussen overlast en leefbaarheid.
2. Keuze bezoekersmotieven: geen ruimte voor massatoerisme.
3. De binnenstad van Leiden is en blijft een woonwijk: spreiding van bezoekersactiviteiten is nodig.
4. Zonder duurzaamheid geen toekomstbestendige bezoekerseconomie.
5. Sociale inclusie moet als randvoorwaarde dienen voor bezoekersactiviteiten.
6. Kruisbestuiving tussen deelmarkten is noodzakelijk als meerwaarde voor de stad: combineren van bezoekersactiviteiten.

Onderstaand wordt een weergave gegeven van de essentie van iedere deelsessie.

Deelsessie 1: regulering van de gemeente is nodig voor een balans tussen overlast en leefbaarheid.

Deelnemers vinden dat beter in kaart moet worden gebracht wat de kosten van de bezoekerseconomie zijn. Hier wordt tegen beargumenteerd door een andere deelnemer dat veel kosten zoals overlast en potentiële leegstand nauwelijks te berekenen zijn. Ook is benoemd dat duurzaamheid en leefbaarheid belangrijke randvoorwaarden zijn voor een toekomstbestendige bezoekerseconomie. Hier moeten we samen naartoe, dit kan niet alleen. De gemeente kan hier een sterke bijdrage aan leveren, bijvoorbeeld met de afvalinzameling. Dit gaat al vaak goed, maar er zijn ook verbetermogelijkheden. In het weekend puilen prullenbakken soms uit. Op drukke momenten is vaker legen van prullenbakken soms nodig. Verder is benoemd dat het afgelopen jaren steeds drukker lijkt te worden op de Leidse wateren, tot gevaarlijke situaties aan toe. Hier is volgens een van de deelnemers handhaving of regulering op nodig, bijvoorbeeld met eenrichtingsverkeer. De nieuwe horeca aanpak gaf ook zorgen over de groeimogelijkheden van horeca met terrassen in Leiden die nu ook nog eens langer geopend mogen zijn. Door de smalle stegen wordt het geluid van de terrassen versterkt is het tot ver hoorbaar. Op werkdagen heeft dit grote gevolgen voor de nachtrust van bewoners. Andere deelnemers stellen dat hierbij moet worden opgemerkt dat overlast een zeer subjectieve ervaring is en dat de binnenstad in zekere mate druk kan zijn. Dat weet je als je daar gaat wonen.

Ook is besproken dat het een idee kan zijn om zowel met horeca ondernemers als buurtbewoners te praten over maatregelen om de ervaren overlast te bespreken. Veel ondernemers lijken hier ook voor open te staan en begrijpen dat 's nachts overlast kan worden ervaren. Maar er zijn ook ondernemers die hier niet voor open staan. Wat betreft evenementen is besproken dat de bereikbaarheid van de binnenstad voor de bewoners zeer beperkt is tijdens evenementen en dat bewoners in de binnenstad op momenten bijna elk weekend een ander evenement voor de voordeur ervaren. Er is onder de deelnemers breed draagvlak voor spreiding in locatie en tijd voor evenementen, daarbij wordt opgemerkt dat de inzet van het Energiepark een goed voorbeeld van spreiding is.. Verder vindt men dat er grenzen moeten worden gesteld aan de groei van bezoekers. Wanneer ga je over tot maatregelen? Dat de markt nu vanwege corona bijvoorbeeld meer verspreid is over de binnenstad wordt gewaardeerd. Er zijn meer mogelijkheden voor spreiding van bezoekersactiviteiten.

Deelsessie 2: keuze bezoekersmotieven: geen ruimte voor massatoerisme.

Ook in deze deelsessie is besproken dat in het kader van de bezoekerseconomie gekeken moet worden naar wat het kost en oplevert. Een van de zaken die bewoners als een last ervaren is woningen die verhuurd worden via Airbnb. Mensen die via Airbnb huren lijken zich over het algemeen minder aan sociale gedragsregels te houden. Ook is besproken dat de mate waarin internationale bezoekers overlastgevend gedrag vertonen volgens sommigen lijkt te verschillen afhankelijk van de herkomst van de internationale bezoekers. Sommige internationale bezoekers lijken meer overlast te veroorzaken dan anderen. Enkele deelnemers die langs het Singelpark wonen ervaren drukte van het Singelpark ook als vorm van massatoerisme, omdat sommige bezoekers in het park lopen te filmen en soms ook de woning in filmen. Dit wordt ervaren als een inbreuk op de privacy. Ook is er extra aandacht nodig voor toiletten en prullenbakken langs het Singelpark. Besproken is dat wanneer een omgeving als netjes en schoon wordt ervaren, bezoekers zich ook beter gaan gedragen.

In de groep is besproken dat bezoekers die komen voor kennis en cultuur of bijvoorbeeld om te winkelen van harte welkom moeten zijn. Maar dit moet goed geacommodeerd worden, met hotels. Maar Airbnb verhuur, nachthoreca en terrassen 's avonds moeten niet ongeremd kunnen groeien. Ook is benoemd dat er genoeg te doen moet zijn voor kinderen in de Leidse bezoekerseconomie, ook voor ouders en kinderen met een kleine portemonnee.

Deelsessie 3: de binnenstad van Leiden is en blijft een woonwijk: spreiding van bezoekersactiviteiten is nodig.

Voor sommigen is en blijft de binnenstad van Leiden een woonwijk, voor anderen heeft het meerdere functies naast woonwijk. Je kunt het ook zien als een balans tussen bewoners, ondernemers en bezoekers als driehoek. In ieder geval is spreiding van bezoekersactiviteiten is nodig. Hiervoor moet er een balans zijn tussen leefbaar en levendig. En er moeten keuzes gemaakt worden wat we willen toelaten en wat niet, op basis van de sterke punten van de stad. Ook moet het ervaren van overlast van bijvoorbeeld een café bij bewoners van de binnenstad zwaarder worden meegewogen dan bij iemand die buiten de binnenstad woont. Echte Leidse evenementen moeten plaats kunnen blijven vinden. Een ander punt is diversiteit van de bewoners, dit kan ook leiden tot minder overlast en meer bloei van de buurt. Zo heb je niet eenzelfde soort activiteit in een straat, bijvoorbeeld met studentenhuizen, maar een mix.

Deelsessie 4: zonder duurzaamheid geen toekomstbestendige bezoekerseconomie.

Zonder duurzaamheid heeft Leiden geen toekomstbestendige bezoekerseconomie. Bij een duurzamere bezoekerseconomie gaat het niet zozeer om aantallen, maar vooral om de hoedanigheid van het bezoek. Hoe gedragen bezoekers zich? Zoek een goede verhouding op. Het belangrijkste is de houding en het gedrag van de bezoekers. Als je als stad gastvrij bent, kan dit heel bepalend zijn voor deze houding en gedrag: met de juiste faciliteiten die het mogelijk maken dat bezoekers zich netjes kunnen gedragen, is er minder kans op overlast.

Deelsessie 5: sociale inclusie moet als randvoorwaarde dienen voor bezoekersactiviteiten.

Sociale inclusie moet als randvoorwaarde dienen voor bezoekersactiviteiten. Inclusie moet niet worden gezien als een uitgangspunt, maar een vereiste. Er zijn zeker al voorbeelden van hoe inclusief Leiden nu is (aanpassen van terrassen, schouwburg, etc.) en er zijn ook ideeën om nog inclusiever te worden. Het is wel belangrijk om iedereen binnen de gemeente scherp te houden om dit ook echt voor elkaar te krijgen. Bewustzijn van inclusiviteit is iets waaraan continue gewerkt moet worden.

Deelsessie 6: kruisbestuiving tussen deelmarkten is noodzakelijk als meerwaarde voor de stad: combineren van bezoekersactiviteiten.

Kruisbestuiving tussen deelmarkten is noodzakelijk als meerwaarde voor de stad. Met kruisbestuiving wordt bedoeld het combineren van bezoekersactiviteiten. Dit doe je door de bezoeker te verleiden en te informeren om zoveel mogelijk van de stad te ontdekken. Het gaat niet alleen over wat je aanbiedt, maar ook over hoe je de nieuwsgierige bezoeker informeert over het totale concept. Een richtlijn is een goede online-organisatie, een smart-city niet alleen gericht op historie maar ook op de toekomst. De gemeente kan fungeren als neutrale organisator om aanbieders samen te laten komen.

4 Expertessies

In maart en mei hebben expertessies plaatsgevonden om met lokale experts in gesprek te gaan over hoe de Leidse bezoekerseconomie er volgens hen uit zou moeten zien. Aan deze bijeenkomst hebben Leidenaren en belanghebbenden vanuit de volgende perspectieven en organisaties deelgenomen: binnenstadsbewoners, Denktank Student & Stad, Expat Centre Leiden, Leiden Convention Bureau, Hoteloverleg Leiden, Cultuurfonds Leiden, Leiden Marketing, Pro Kwadraat, Gilde Leiden, Centrummanagement Leiden, Koninklijke Horeca Nederland (afdeling Leiden), evenementenorganisatoren, Hoteloverleg Leiden en enkele museumdirecteuren. Namens de gemeente Leiden heeft wethouder Yvonne van Delft, een aantal betrokkenen uit de gemeentelijke organisatie en adviesbureau ZKA deelgenomen. Het adviesbureau is door de gemeente ingehuurd om mee te schrijven aan de aanpak bezoekerseconomie en heeft een deel van de organisatie van de bijeenkomsten verzorgd namens de gemeente.

Eerste expertsessie

De eerste expertsessie vond plaats op 17 maart 2021. Tijdens deze bijeenkomst is toegelicht waarom de gemeente deze aanpak op de bezoekerseconomie opstelt. Ook is het participatieproces uiteengezet. Deelnemers hebben via Mentimeter gereageerd op stellingen over de Leidse bezoekerseconomie en vervolgens had iedereen de mogelijkheid om te reageren op de stellingen.

Er was consensus onder de deelnemers dat de Leidse bezoekerseconomie van groot belang is voor Leiden. Zowel de inwoners en ondernemers hebben baat bij een sterke bezoekerseconomie voor de werkgelegenheid en het voorzieningenniveau in de stad. Daarbij is het belangrijk voor iedereen dat er een balans is tussen de bezoekerseconomie en de leefbaarheid in de stad. Deelnemers gaven aan dat het voor herstel van de bezoekerseconomie van groot belang is om na corona weer fysiek samen te kunnen komen en daar ook de ruimte voor te hebben. Wel is onderstreept dat het de afgelopen 20 jaar beduidend drukker is geworden in de stad door een toename van evenementen, horeca met terrassen en toenemend gebruik van de openbare ruimte in Leiden.

De drukte die is benoemd door deelnemers wordt hoofdzakelijk ervaren op enkele dagen per jaar, in het bijzonder tijdens grote evenementen zoals Leidens Ontzet en de Lakenfeesten. Deelnemers gaven aan dat er ruimte moet blijven voor uitbundigheid enkele dagen per jaar tijdens de Leidse volksfeesten, maar dat het belangrijk is dat men de rest van het jaar rust kan ervaren in de binnenstad.

Verder is benoemd dat het belangrijk is om op een aantal punten keuzes te maken in deze aanpak bezoekerseconomie. Denk hierbij aan doelgroepen waar Leiden op in zou moeten zetten. De wens is om vooral bezoekers aan te trekken die geïnteresseerd zijn in de Leidse cultuur, erfgoed en kennisinstellingen zoals musea. Maar de bezoekerseconomie moet ook winkels en horeca te bieden hebben, want een bezoek aan 'de stad' moet ook aantrekkelijk zijn voor Leidenaren en regiobewoners.

Verduurzaming is een belangrijk punt van aandacht voor de Leidse bezoekerseconomie. Hier wordt al hard aan gewerkt in Leiden, onder andere door middel van het stimuleren van fietsgebruik en het overstappen op herbruikbare drinkglazen bij evenementen. Maar deelnemers gaven aan dat hier ook in deze aanpak aandacht voor moet zijn.

Tweede expertsessie

De tweede expertsessie op 17 mei 2021 begon met een plenair deel. In het plenaire deel werden de deelnemers verwelkomd door wethouder Yvonne van Delft en de projectleider van de gemeente Leiden, waarna documentairemaker Yaël Vinckx een column voorlas. In deze column vroeg ze zich af hoe Leiden zich in de toekomst moet profileren en waarschuwde ze dat we in Leiden rekening moeten houden met de leefbaarheidservaring van inwoners van de Leidse binnenstad. Vervolgens presenteerde het adviesbureau ZKA, dat de Leidse bezoekerseconomie heeft onderzocht, de onderzoeksresultaten van hun analyse. De groep is daarna opgesplitst in twee deelgroepen om de analyseresultaten te bespreken. De deelnemers herkenden over het algemeen de gepresenteerde resultaten.

De deelnemers hadden ook aanmerkingen op de uitgevoerde analyse. Zo laten de cijfers van Bureau ZKA geen combinatiebezoeken zien, waardoor bijvoorbeeld het belang van culturele activiteiten voor de opbrengst van de horeca niet goed zichtbaar is. Verder werd opgemerkt dat overlast een lastig discussiepunt is; het gaat immers over ervaringen van mensen en toeristen

krijgen vaak de schuld van overlast veroorzaakt door bewoners. In de verdere discussie kwam de vergelijking van de binnenstad met een huiskamer ten sprake. De deelnemers vonden het niet meer dan normaal dat gasten zich in een huiskamer gedragen, dus zouden bezoekers aan de binnenstad dat ook moeten doen. Omdat de huiskamer in Leiden uitpuilt volgens sommige deelnemers, werd ook gesuggereerd dat evenementen zich meer naar de randen van de stad verplaatsen. Wat betreft evenementen zou volgens de deelnemers de communicatie richting bewoners verbeterd kunnen worden, zodat ze weten wanneer ze drukte kunnen ervaren als gevolg van een evenement. Over de enquête die is gehouden voorgelegd aan het LeidenPanel (zie bijlage 1) is opgemerkt dat waar het gaat om overlastervaringen in relatie tot de bezoekerseconomie duidelijk gemaakt moet worden wat binnenstadsbewoners ervaren als overlast en wat bewoners uit andere wijken ervaren als overlast. Ook is benoemd dat de wens bestaat dat meer datagedreven naar de bezoekerseconomie gekeken moet worden om ook echt te kunnen sturen op basis van data en bijsturen indien nodig. Hierop werd ook opgemerkt dat keuzes niet alléén moeten worden gebaseerd op data. De kwalitatieve ervaring van leefbaarheid moet niet onderbelicht worden, want wat voor de een overlast is kan de ander ervaren als gezellig druk.

Ten slotte kregen de deelnemers de vraag wat de kansen en uitdagingen zijn voor duurzaamheid. Ook hier werd gedrag genoemd als een belangrijk punt; bezoekers en bewoners moeten hun afval opruimen en kunnen kiezen om vaker met het openbaar vervoer te reizen. De gemeente kan hierin een stimulerende rol innemen.

5 Gesprekken met externe organisaties

Naast de expertsessies hebben ook diverse gesprekken plaatsgevonden met externe organisaties als onderdeel van het participatieproces. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden van maart 2021 tot juni 2021. Onderstaand wordt verslaglegging van deze gesprekken gedaan.

Adviesraad Centrummanagement Leiden

In de adviesraadvergadering van Centrummanagement Leiden is door Bureau ZKA de stand van zaken rondom de analyse van de Leidse bezoekerseconomie gepresenteerd. Sommigen vonden het beeld van 'de toerist die de binnenstad verpest' niet kloppen, ook al leeft het wel bij sommige binnenstadsbewoners. Ook vond men het belangrijk om studenten te betrekken. Er is ook gesproken over de bezoekersmotieven waarop ingezet kan worden, hiervan is cultuur een van de grootste. Vanuit milieuoogpunt is de Nederlandse cultureel geïnteresseerde bezoeker beter dan die uit het buitenland. Nog dichterbij huis, kan je beginnen met het interesseren van de bezoeker uit de eigen regio, mede door middel van goed openbaar vervoer. Sommige horecaondernemers vonden juist de internationale toeristen prettig, ze geven geld uit en gedroegen zich over het algemeen goed. Internationale bezoekers veroorzaken weinig overlast omdat ze in Leiden zijn voor de musea. Maar naast de cultuurbezoeker zijn er meer doelgroepen om aan te spreken, er liggen ook elders veel kansen. Het belangrijkste is het meenemen van de binnenstadbewoner, om te laten zien dat bezoekers meer zijn dan bierfietsen en rolkoffers. Juist dit soort dingen, welke mensen trekt Leiden echt aan, kunnen met data worden bewezen.

Economie071

De gemeenten die zijn aangesloten bij Economie071 (Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Leiderdorp & Zoeterwoude) zien veel voordelen in de onderlinge samenwerking met de Gemeente Leiden. Ze denken dat het goed zou zijn om meer te weten over de bezoekers, via

een koopstroomonderzoek en/of het nachtreger van Visitor Data. Het is ook belangrijk om te weten hoe bezoekers zich door de regio verplaatsen. Deze onderzoeken leveren allerlei gegevens op over bezoekers. In Leiden moeten we dit eerst in beeld krijgen, voor we bezoekersstromen kunnen beïnvloeden. Wat betreft congressen heeft de International Congress Association onderzoek gedaan waaruit blijkt dat mensen verlangen naar fysieke bijeenkomsten, met een eventueel hybride component. Alle congressen die gepland staan voor 2022, wanneer Leiden de City of Science is, zijn georganiseerd als fysieke bijeenkomsten.

Erfgoedtafel

Deelnemers van de Erfgoedtafel zijn, naast de gemeente: Erfgoed Leiden, Stichting Waterambacht, Stichting Diogenes, Historische Vereniging Oud Leiden. Zij gaven mee om voort te bouwen op de ontwikkelingsaanpak van de gemeente Leiden (Leiden, Stad van Ontdekkingen), te richten op kwalitatieve bezoekers, erfgoedlijnen vast te houden, spreiding naar buitengebieden aan te moedigen, regionale samenwerking te stimuleren, aantrekkelijkheid van de binnenstad te behouden en bevorderen, beleving en evenementen rondom niet-materiële historische aspecten van de stad te ontwikkelen. Wat water betreft hebben de deelnemende organisaties meegegeven dat het belangrijk is dat de beleving van water en grachten versterkt wordt.

Hoteloverleg Leiden

In dit gesprek met vertegenwoordigers van Leidse hotels zijn verschillende onderwerpen besproken. Volgens de vertegenwoordigers zijn de effecten van de coronacrisis heftiger in Leidse hotels omdat Leiden een overheidsstad is, maar ze hebben hoop dat toerisme snel weer op gang komt. Verder is Leiden in 2022 de City of Science; dit zal veel bezoekers voor congressen en de zakelijke markt opleveren. 'Leisure' toeristen blijven voor hotels echter aantrekkelijker dan zakelijke bezoekers. De vertegenwoordigers vragen zich af hoe congressen er in de toekomst uit zullen zien, hybride of face-to-face? De Gemeente Leiden is bezig met beleid voor toeristische verhuur van woonruimte, en de hotelvertegenwoordigers vinden het een goed idee om één van hen hierbij te betrekken. Wat betreft de rol van de regio zien de vertegenwoordigers een hogere concentratie van hotels in de randgemeenten ontstaan. Ze waarschuwen dat dit problemen kan opleveren voor de Gemeente Leiden, net als het verdwijnen van bedrijven uit de stad.

Platform Gehandicapten

Het Platform Gehandicapten heeft meegegeven dat iedere bezoeker zich welkom moet voelen in Leiden, ook mensen met een handicap. In Nederland zijn er ca. drie miljoen mensen met een vorm van fysieke of geestelijke beperking. Zij moeten Leiden kunnen bezoeken als ieder ander. Dit betekent dat in beleid en uitvoering rekening moet worden gehouden met gehandicapten. Inclusief denken zou niet het streven, maar het uitgangspunt moeten zijn. Het gaat hierbij niet alleen om de fysieke toegankelijkheid van gebouwen en de openbare ruimte, maar ook gedrag van mensen als het gaat om rekening houden met mensen met een handicap. De bewustwording van de noodzaak om rekening te houden met mensen met een handicap kan verder verbeterd worden.

Handelshuis

De samenwerkingspartners van de gemeente Leiden van het 'Handelshuis' bestaan uit Leiden Marketing, Centrummanagement Leiden & Cultuurfonds Leiden. Zij hebben aangegeven het belangrijk te vinden dat Leiden de gastvrije stad blijft die veel bezoekers zo waarderen. Hiervoor is het van belang dat Leiden een sterke balans heeft tussen levendigheid en leefbaarheid in de stad. Qua marketing moet worden ingezet op verschillende groepen. Zo moeten vooral binnenlandse en buitenlandse bezoekers worden aangetrokken die naar Leiden komen voor een

bezoek aan de musea of culturele activiteiten. Dit type bezoekers levert weinig overlast op. Om de binnenstad vitaal te houden moet daarnaast worden ingezet op het aantrekken van eigen inwoners en regiobewoners. Dit is met name van belang voor de horeca en detailhandel. Ten behoeve van sturing en marketing op de Leidse bezoekerseconomie is het van belang dat we door middel van dataonderzoek meer te weten komen over de bezoekers van Leiden.

Belanghebbenden evenementen

Met belanghebbenden van de uitvoering van enkele grote terugkerende evenementen in Leiden heeft een gesprek plaatsgevonden om hun ideeën op de Leidse bezoekerseconomie te horen. In dit gesprek kwam de vraag naar voren: Willen we in Leiden grote evenementen nog in de binnenstad, of kunnen deze naar de rand van de stad verplaatsen? Veel evenementen zijn zo geregeld omdat dat nu eenmaal de gewoonte is, maar er is als gevolg van de coronacrisis een mogelijkheid om te kijken naar de basis van een evenement, en wat het toevoegt aan de stad. Volgens de belanghebbenden is hierbij het commerciële en financiële aspect van belang. De belanghebbenden gaven aan dat het handig zou zijn als de gemeente voortaan met organisatoren praat en advies geeft over evenementen. Verder zou het goed zijn om aparte gesprekken te organiseren met bewoners, organisatoren en ondernemers, om erachter te komen wat zij in de toekomst willen zien.

Regiogemeenten

De kansen voor de bezoekerseconomie van Leiden voor de regio is besproken met de regiogemeenten Leiderdorp, Zoeterwoude, Katwijk en Oegstgeest. De gemeenten benadrukken de regionale samenwerking voor de bezoekerseconomie. Leiden wordt als centrumgemeente als een belangrijke locatie gezien voor de regio voor de winkels, warenmarkt, horeca en evenementen. Tegelijkertijd wordt ook de meerwaarde gedeeld van het spreiden van bezoekers over de regio en gecombineerde bezoekersactiviteiten. Overnachten in één van de regiogemeenten, maar overdag naar de andere gemeente voor een regionale fietsroute, strandbezoek, cultuurbezoek of winkelen is erg wenselijk. Op die manier worden bezoekers gespreid en de regionale economie gesteund. De regio biedt veel ruimte voor overnachtingen en activiteiten. Hier kunnen gemeenten elkaar in versterken.

Daarnaast is de bezoekerseconomie besproken met de gemeenten uit de provincie Zuid-Holland. Daar is gedeeld dat samenwerking op het bereiken van de kwalitatief hoogwaardige bezoeker voor historie en cultuur gewenst is. Deze bezoekers aan Delft of Gouda, zouden ook naar Leiden kunnen komen en vice versa. Het verbinden van de historistische lijnen kan hier kansen bieden.

Belanghebbenden watersport

Rederijen, rondvaartbedrijven, bootverhuurbedrijven en vertegenwoordigers van Rijnland, Waterambacht en Historische Haven hebben samen nagedacht over de bezoekersdruk op het water. Conclusie was dat het doorgaans goed verloopt, op enkele zeer drukke momenten na op smalle concentratieplekken. Ligplaatsen van particulieren zijn goed geregeld en kunnen er beter niet te veel meer worden. De oevers en het Singelpark worden zo vanaf het water en het land optimaal beleefd. De verhuur en rondvaarten zien weinig problemen. Ervaring met overlast betreft met name gedrag, schreeuwen, hard varen en dergelijke. De doorvaarthoogte zoals die is biedt voldoende vaarmogelijkheden, hoewel diepgang de doorvaart van de Witte Singel naar het Rapenburg onnodig beperkt. Uitbreiding van het vaarnetwerk is welkom en zou toenemende druk beter spreiden. Evenementen en terrassen op water vragen om een kritische analyse op de meerwaarde van gebruik van het water zelf.

Met Waterambacht Leiden (WAL) heeft nog een vervolgesprek plaatsgevonden. De WAL heeft de Blue Deal geschreven, een integrale aanpak op het water met alle aspecten. De belangrijke doelen in de Blue Deal zijn de Lange Mare, de Maresingel en de hoogte van de Leidse bruggen. Moeten die Leidse bruggen verhoogd worden? Wat betreft toerisme mag van WAL de trekvaart wel meer accent krijgen, en kijkt WAL verder met Arriva naar mogelijkheden voor OV over het water met bootbussen, bijvoorbeeld tussen Leiden en Katwijk. In het gesprek zijn een aantal problemen aan de orde gekomen. Ten eerste kan het erg druk zijn op het water, vooral op piekmomenten met mooi weer. Het is mogelijk om bij erge drukte eenrichtingsverkeer in te voeren, maar dit kan alleen met harde cijfers als onderbouwing. Ondanks de drukte op het water liggen er in de binnenstad dekschuiten met terrassen erop, die in Leiden voor onbepaalde tijd een vergunning hebben. Een ander probleem is volgens WAL dat de kwaliteit van het water zorgelijk is.

6 Focusgroepen

Door middel van focusgroepen zijn twee bijzondere groepen actief benaderd om deel te nemen aan het participatieproces. Aan deze focusgroepen hebben enkele binnenlandse bezoekers deelgenomen en internationale bewoners die in Leiden woonachtig zijn. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden omdat de ervaring is dat deze specifieke doelgroepen in mindere mate hun stem laten horen in participatietrajecten.

Internationale bewoners van Leiden

Met internationale bewoners van de stad worden internationale studenten en *expats* bedoeld. *Expats* zijn mensen die tijdelijk in Leiden wonen om in Nederland te werken. Met enkele internationale bewoners heeft een focusgroep plaatsgevonden. Zij gaven mee dat Leiden een sfeervolle en intieme stad is, maar dat de stad de afgelopen jaren steeds drukker is geworden. De internationale bewoners vinden dat Leiden moet zorgen dat de bezoekers aangetrokken worden die een positieve invloed hebben op de stad en op die manier zorgen dat Leiden niet te druk bezocht wordt en een 'verborgen parel' blijft. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat de band tussen de internationale bewoners en andere bewoners van de stad wordt verbeterd. Dit kan volgens hen door betere communicatie tussen de gemeente en de internationale bewoners over het organiseren van evenementen.

Binnenlandse bezoekers

Samen met enkele binnenlandse bezoekers is er een focusgroep gehouden om hun ideeën te horen over de Leidse bezoekerseconomie. Deze bezoekers hebben de gemeente via een bericht op sociale media benaderd. Zij hadden ook het idee dat de stad steeds drukker wordt. Zij vinden Leiden een mooie stad met een goede sfeer en willen dit graag zou houden. Volgens de deelnemers komen de meeste binnenlandse bezoekers om de musea, cultuur en de markt te bezoeken en geven daarnaast het meeste geld uit aan eten en drinken. Ze geven aan dat er goed nagedacht moet worden welke toeristen naar de stad getrokken moeten worden. De binnenlandse bezoekers voelen zich erg welkom in Leiden, dit is in tegenstelling tot de 'grotere' steden zoals Amsterdam.

7 Reactie college B&W op inbreng van deelnemers aan het participatieproces

De afgelopen maanden heeft een intensief participatieproces plaatsgevonden waarin ideeën zijn opgehaald voor deze visie op de bezoekerseconomie. Hier volgt een reactie op de inbreng op hoofdlijnen en op een aantal opvallende specifieke punten.

Leefbaarheid en levendigheid moeten in balans blijven

In het participatieproces hebben we vaak terug gehoord dat de gemeente Leiden moet inzetten op bezoekers die passen bij het profiel van de stad en de regio, als 'Stad van Ontdekkingen' en 'Streek van Verassingen'. Daarnaast is combinatiebezoek als belangrijke kans benoemd. Ook is vaak benoemd dat Leiden de situatie van toeristische trekpleister moet voorkomen om de leefbaarheid van Leiden en specifiek de binnenstad te borgen. Over het thema 'Groei bezoekers' lieten de meeste deelnemers weten dat ze "bezoekers wel gezellig vinden, maar in beperkte mate". Toch vonden veel deelnemers het ook belangrijk voor een stad om bezoekers te hebben.

Het belang van een balans tussen leefbaarheid en levendigheid is in de visie opgenomen. Daarnaast is het uitgangspunt van de visie dat de bezoekerseconomie zich ontwikkelt binnen een selectief aantal deelmarkten die passen bij het profiel van de stad, waarbinnen het risico op overlast het laagste is en waarvan de meerwaarde voor leefbaarheid en economie het grootste is. Ook kiezen we voor een stevige inzet op erfgoed & cultuur en de congressenmarkt. Dit draagt het meeste bij aan het profiel van Leiden, trekt het kwalitatief bezoek aan dat we in onze stad wensen en heeft de meeste positieve impact op de leefbaarheid en de economie met kansen voor combinatiebezoeken. Verder zetten we in op de bezoeker uit de regio en Leidenaren zelf als grootste bezoekersgroep van de stad, waarmee de eigen inwoners ook het profijt hebben van hun aantrekkelijke stad. Daarnaast zetten we uitdrukkelijk niet in op grootschalig watertoerisme of de groei van grootschalige dagbezoeken in georganiseerd verband.

Overlast

Overlast van de bezoekerseconomie wordt soms wel ervaren, zo blijkt ook uit de participatie. Het gaat hierbij onder andere om geluidsoverlast van evenementen en horeca, mensen die 's nachts op straat lopen en geluid veroorzaken of drukte in de parken en de grachten op dagen met mooi weer. Zulke vormen van overlast worden in het bijzonder ervaren door bewoners uit de binnenstad. Ook wordt soms overlast ervaren van parkeerdruktes en zwerfafval. Ten slotte is in de participatie gehoord dat men overlast ervaart van toeristische verhuur van woningen (zoals via Airbnb). Zowel voor- als tegenstanders van deze vorm van verhuur hebben aangegeven dat zij regulering als (gedeeltelijke) oplossing zien voor een deel van de ervaren problemen.

Door specifieke keuzes te maken voor inzet op deelmarkten van de bezoekerseconomie die het minste tot overlast leiden en tegelijkertijd ervoor te kiezen voor een behoudende strategie ten aanzien van de deelmarkten die wel tot overlast kunnen leiden, wordt in de visie zo goed als mogelijk gehoor gegeven aan dit punt. Om de bezoekerseconomie zo goed als mogelijk te laten inpassen in het bestaande profiel van de stad, sluit de visie aan bij de bestaande profielen van de deelgebieden van de binnenstad zoals die zijn uitgewerkt in onder andere de Omgevingsvisie (versie 1.1). Ook is in de visie de ambitie opgenomen van betere spreiding van bezoekersactiviteiten over stad en regio. Verder is de ambitie opgenomen voor bredere monitoring in de komende jaren en adaptief beleid om hierop in te kunnen spelen. Daarnaast zijn afgelopen jaren diverse beleidsdocumenten vastgesteld met een relatie tot de

bezoekerseconomie waarin ook aandacht wordt besteed aan maatregelen ter bestrijding van overlast en het verbeteren van de leefbaarheid in Leiden. Denk hierbij onder andere aan de Horecavisie, Evenementennota en de Parkeervisie. Tot slot wordt voor toeristische verhuur van woningen een losstaand document opgesteld.

Duurzaamheid

Aandacht voor duurzaamheid en is een veelvuldig punt van inbreng geweest. Zo stelden deelnemers voor om bezoekers te ontmoedigen met de auto te komen. Verder noemden deelnemers dat fietsparkeergarages faciliteiten voor bezoekers van verder weg moeten hebben, zodat ze met een fiets naar de stad komen. Een aantal deelnemers willen dat de gemeente voor meer prullenbakken zorgt, die vaker geleegd worden.

In de visie is opgenomen dat de bezoekerseconomie een motor kan zijn voor duurzaamheid. Kansen hierin verzilveren kan alleen in samenspel met ondernemers, inwoners, belanghebbende organisaties en de gemeente. Aanvullend is er momenteel al extra inzet op inzameling en reiniging van de stad door Beheer (vanwege de toegenomen afvalstroom door de coronacrisis). Ook wordt hierover gecommuniceerd. Er moet worden geëvalueerd hoe effectief de extra inzet op inzameling en reiniging is.

Inclusie

Ook het belang van een inclusieve bezoekerseconomie (iedereen moet mee kunnen doen) is veelvuldig benoemd in de participatie. Concreet is het belang van een toegankelijke infrastructuur en toegankelijke voorzieningen benoemd voor mensen met een fysieke of geestelijke beperking. Ook is benoemd dat het van belang dat de bezoekerseconomie voor iedereen iets interessants te bieden heeft, ook de Leidenaar die niet geïnteresseerd is in cultuur of erfgoed. Daarnaast is besproken dat het van belang is dat iedereen die betrokken is bij de bezoekerseconomie zich bewust is van de noodzaak van inclusief denken.

Net als voor duurzaamheid kan de bezoekerseconomie een motor zijn om inclusiviteit in Leiden verder te verbeteren. Ook hiervoor geldt dat kansen alleen verzilverd kunnen worden in samenwerking met ondernemers, inwoners, belanghebbende organisaties en de gemeente. Daarom stelt de gemeente momenteel een inclusiviteitsprogramma op met concrete acties om inclusiviteit in Leiden te bevorderen.

Mobiliteit

In de participatie is ook om aandacht gevraagd voor verkeer van bezoekersstromen. De visie bezoekerseconomie sluit hiervoor aan op het mobiliteitsbeleid van de gemeente en de Agenda autoluw, waarin de manier staat omschreven waarop we aan een duurzame en toegankelijke bereikbaarheid van de stad werken. Aanvullende manieren om gedrag te beïnvloeden met communicatie, maar ook met routing, crowd management en digitale applicaties zal verder onderzocht moeten worden.

Kosten van de bezoekerseconomie

Tijdens de participatie zijn vragen gesteld over de gegevens die zijn gebruikt voor de analyse van de bezoekerseconomie. De wens bestaat dat de gemeente verder in kaart brengt wat de kosten en baten zijn van de bezoekerseconomie.

De baten voor Leiden zijn in beeld gebracht, maar de kosten zijn niet in beeld gebracht. Hier is voor gekozen omdat deze kosten grotendeels niet objectief te berekenen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de subjectieve kosten van de ervaren van overlast door bewoners. Wat voor de een als

'ernstige overlast' wordt ervaren, kan de ander ervaren als 'gezellig druk'. Een andere opbrengst van de bezoekerseconomie is dat leegstand in winkelstraten dankzij bezoekers wordt beperkt. De potentiële kosten van leegstand zijn niet objectief te berekenen. Daarnaast is het lastig om een duidelijk onderscheid te maken is tussen de kosten van de bezoekerseconomie en kosten die de gemeente maakt voor andere zaken. Daarnaast is een groot deel van de bezoekers ook inwoner van Leiden.

Singelparkroute

In het participatieproces zijn meerdere malen opmerkingen gemaakt over de Singelparkroute. De Singelparkroute wordt door veel Leidenaren gewaardeerd, maar in de participatie is duidelijk geworden dat er ook omwonenden zijn rond de route die overlast ervaren van voorbijgangers. In de visie niet expliciet ingezet op de Singelparkroute, wel wordt hier impliciet aandacht aan besteed doordat gekozen wordt om nadrukkelijk niet in te zetten op grootschalige dagbezoeken in georganiseerd verband en spreiding van bezoekersactiviteiten nastreven.

Evenementen

Ook evenementen is een veelbesproken onderwerp geweest in de participatie. Met name de volksfeesten in de binnenstad die horen bij het karakter van Leiden worden door velen gewaardeerd. Maar evenementen zorgen ook voor geluidsoverlast en andere vormen van overlast. In de visie is de waarde omschreven van evenementen en de manier waarop we de negatieve impact zoveel als mogelijk willen reduceren. Bijvoorbeeld met de ambitie om bezoekersactiviteiten waar mogelijk te spreiden. Dit is in lijn met de recent vastgestelde Evenementennota.

8 Kosten participatieproces

De kosten voor het participatieproces waren begroot op € 8000,--. De werkelijke kosten waren € 9000,--. Deze kosten bestaan uit:

- productie introductiefilmpje over het participatietraject;
- inhuur digitale ceremoniemeester stadsbijeenkomsten 21 april en 25 mei 2021;
- inhuur Bureau ZKA voor de begeleiding van de digitale expertsessies op 17 april en 17 mei en de digitale stadsbijeenkomst op 21 april en 25 mei;
- advertentie participatietraject in het Leids Dagblad.

Overige kosten voor de inzet van een communicatieadviseur, participatieplatform en DoeMee zijn reguliere kosten en daarom niet opgenomen in overzicht.

9 Terugblik participatieproces

Deze aanpak op de bezoekerseconomie is tot stand gekomen in een uitgebreid, gezamenlijk proces. De gemeente heeft ZKA Leisure Consultants ingeschakeld om inhoudelijk te ondersteunen. Projectbureau Vrolijk heeft specifiek ondersteund bij de watersportmarkt. Bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden bij de bezoekerseconomie hebben op verschillende momenten en wijzen bijgedragen aan de vorming van deze aanpak zoals beschreven in dit participatieverslag. Of dit nou was via DoeMee, de digitale stadsbijeenkomsten of de expertsessies die zijn gehouden met lokale belanghebbenden, iedereen heeft de mogelijkheid gekregen om zijn of haar visie te geven op de Leidse bezoekerseconomie. Door middel van focusgroepen zijn twee bijzondere groepen actief benaderd om deel te nemen aan

het participatieproces. Ook is binnen de gemeentelijke organisatie bij verschillende afdelingen actief samengewerkt zodat deze overkoepelende aanpak geschreven kon worden.

Het grootste deel van de participatie voor deze aanpak bezoekerseconomie heeft plaatsgevonden doormiddel van de open stadsbijeenkomsten, twee expertsessies en via het participatieplatform DoeMee. Bij deze participatieonderdelen is nadrukkelijk gekozen voor een opzet waarbij deelnemers in gesprek konden gaan met elkaar. Doormiddel van deze 'open gesprekken' konden bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden met elkaar in gesprek gaan over hoe de bezoekerseconomie van Leiden de komende jaren richting zou moeten krijgen. Met name tijdens de stadsbijeenkomsten hebben deze gemengde gesprekken plaatsgevonden.

Dit participatieproces heeft de gemeente als onderdeel van dit participatieverslag geëvalueerd met een korte enquête die is voorgelegd aan een steekproef van deelnemers van verschillende onderdelen van het participatieproces. Met name vertegenwoordigers van verenigingen of belangengroepen en personen in dienst van een betrokken organisatie hebben deze enquête ingevuld. Over algemeen vinden de deelnemers dat ze tijdig bij het participatieproces betrokken zijn en dat ze serieus zijn genomen als participant. De deelnemers vinden verder dat ze genoeg ruimte hebben gekregen om inbreng te leveren en ze zijn in de regel tevreden over de wijze waarop ze in het traject betrokken zijn. Daarnaast vinden de deelnemers dat de gemeente tijdig en helder heeft gecommuniceerd over het proces en werd er tijdens het participatietraject gebruik gemaakt van passende werkvormen en communicatiemiddelen. Bovendien was het doel en het verloop van het proces (tijdsperiode, deelnemers, besluitvorming) vooraf duidelijk voor het gros van de deelnemers. Voor de meeste deelnemers was het van te voren echter minder helder wat de wederzijdse verwachtingen waren en binnen welke randvoorwaarden en kaders de uitkomsten moesten passen. Tevens wisten veel deelnemers niet wie het aanspreekpunt was binnen de gemeente.

De constructieve overleggen en het feit dat een breed scala aan belanghebbenden bij het participatieproces zijn betrokken worden gezien als de belangrijkste resultaten van het participatieproces. Hierdoor is er een verbreding ontstaan in de inzichten/belangen van verschillende partijen. De deelnemersgroep was echter niet altijd even divers tijdens de bijeenkomsten volgens sommige deelnemers. Volgens enkelen van hen kwam hierdoor teveel 'geluid' vanuit de bewonersverenigingen en in mindere mate vanuit andere specifieke doelgroepen. Hierbij zijn in het bijzonder studenten en jongeren benoemd als doelgroep die ondervertegenwoordigd zijn geweest in het participatieproces. Diverse lokale vertegenwoordigingsorganisaties voor jongeren en studenten zijn nadrukkelijk uitgenodigd om deel te nemen aan de participatie en deze uitnodiging ook te delen met hun achterban, maar de mate waarin personen uit deze doelgroepen hebben deelgenomen in de participatie was beperkt. Hierdoor werd er volgens sommigen ingegaan op de mogelijke overlast van bezoekers in plaats van de potentie voor de economie. Door verschillende deelnemers wordt om die reden aangeraden om bij toekomstige participatietrajecten nog actiever op zoek te gaan naar de diversiteit in participatiegesprekken.

Vanuit enkele binnenstadbewoners waren er tijdens de gesprekken vragen over de cijfers van overlastervaringen in relatie tot de bezoekerseconomie. Deze zijn onder andere doormiddel van een enquête die is uitgezet onder het LeidenPanel (zie bijlage 1) in kaart gebracht. De deelnemers van het LeidenPanel zijn Leidenaren uit heel Leiden. Het verzoek van enkele binnenstadbewoners was om meer inzicht te geven in de overlastervaringen van binnenstadbewoners, omdat de kern van de Leidse bezoekerseconomie zich daar bevindt. Naar aanleiding van deze opmerkingen zijn in de analyse resultaten toegevoegd uit de enquête

'Veiligheidsmonitor'. Dit is een grote tweejaarlijkse enquête die wordt verspreid door de gemeente Leiden in samenwerking met het CBS. In deze enquête worden ook vragen gesteld over overlast in relatie tot diverse onderdelen van de bezoekerseconomie. Deze resultaten zijn in de analyse opgenomen en inzichtelijk gemaakt voor heel Leiden en de wijken in het centrum van Leiden.

Ten slotte zijn er tijdens de open stadsbijeenkomst deelnemers geweest met aanvullende vragen over het proces om tot de visie te komen. Deze vragen zijn terplekke of naderhand beantwoord. Vanuit enkele binnenstadbewoners waren er tijdens de gesprekken vragen over de cijfers van overlastervaringen in relatie tot de bezoekerseconomie. Deze zijn onder andere doormiddel van een enquête die is uitgezet onder het LeidenPanel (zie bijlage 1) in kaart gebracht. De deelnemers van het LeidenPanel zijn Leidenaren uit heel Leiden. Het verzoek van enkele binnenstadbewoners was om meer inzicht te geven in de overlastervaringen van binnenstadbewoners, omdat de kern van de Leidse bezoekerseconomie zich daar bevindt. Naar aanleiding van deze opmerkingen zijn in de analyseresultaten toegevoegd uit de enquête 'Veiligheidsmonitor'. Dit is een grote tweejaarlijkse enquête die wordt verspreid door de gemeente Leiden in samenwerking met het CBS. In deze enquête worden ook vragen gesteld over overlast in relatie tot diverse onderdelen van de bezoekerseconomie. Deze resultaten zijn in de analyse opgenomen en inzichtelijk gemaakt voor heel Leiden en de wijken in het centrum van Leiden.

Ten slotte zijn er tijdens de open stadsbijeenkomsten deelnemers geweest met aanvullende vragen over het proces om tot de visie te komen. Deze vragen zijn terplekke of naderhand beantwoord.

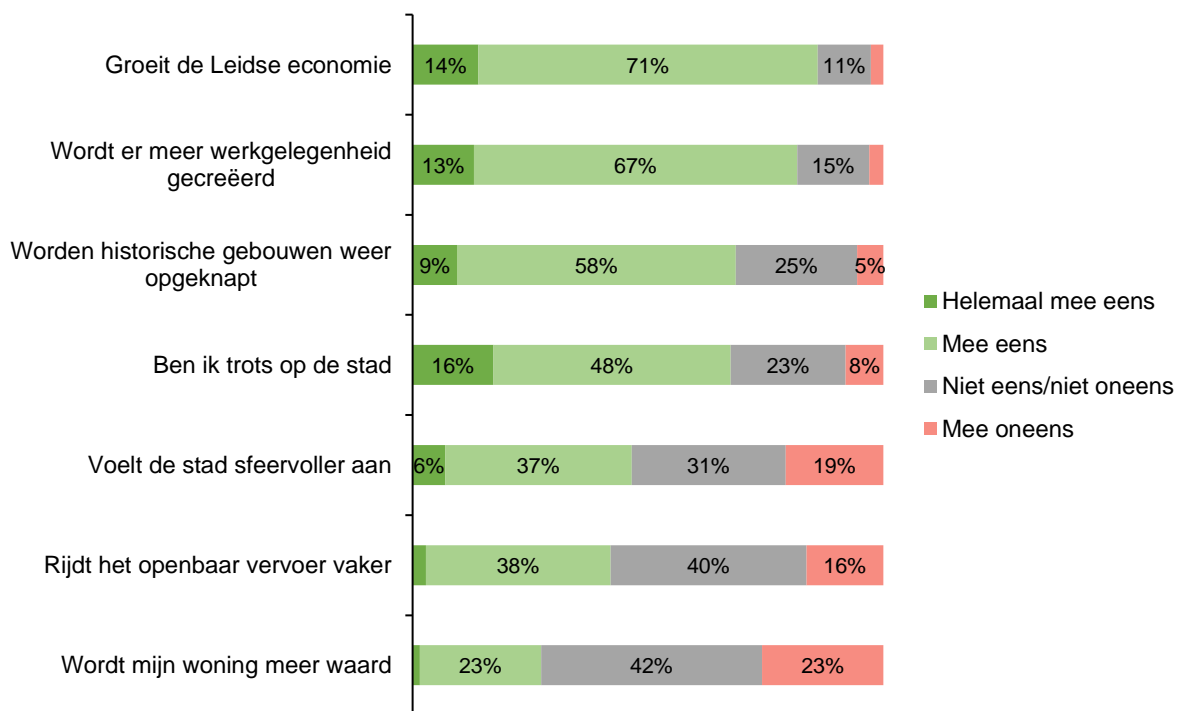
Bijlage 1: Resultaten enquête LeidenPanel

In februari 2021 heeft de gemeente een enquête gehouden onder het LeidenPanel met als onderwerp 'Bezoek aan de stad' ter voorbereiding van de participatie voor deze aanpak bezoekerseconomie. Het LeidenPanel is een vast panel van Leidenaren die enkele keren per jaar door de gemeente wordt gevraagd om enquêtes in te vullen. Aan het LeidenPanel nemen 493 Leidenaren uit heel Leiden deel. Dit is een evenredig verdeelde groep qua achtergrondkenmerken zoals leeftijd, woonwijk en geslacht. Van de 493 Leidenaren die gevraagd zijn om deel te nemen aan de enquête, hebben 285 respondenten de enquête (volledig) ingevuld.

Enkele interessante resultaten staan onderstaand weergegeven:

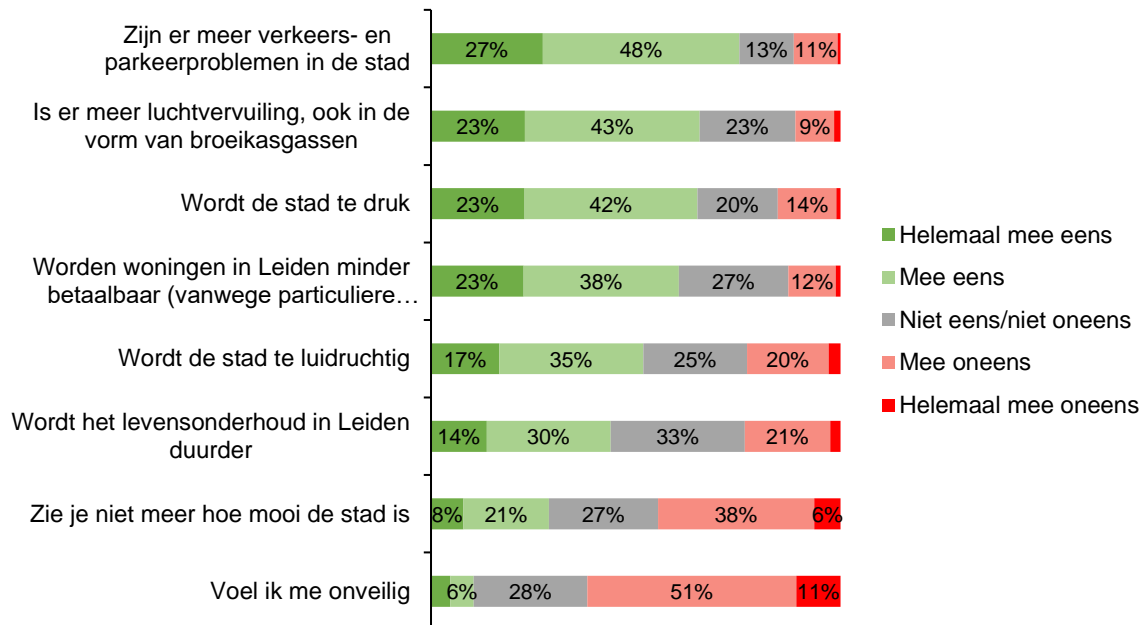
- Als respondenten iemand mogen rondleiden in Leiden, gaan zij vooral naar de grachten (83%) of een museum (66%).
- Dat de Leidse economie groeit (85% is het hier (helemaal) mee eens) en dat er meer werkgelegenheid gecreëerd wordt (80% is het hier (helemaal) mee eens) ziet men als de belangrijkste voordelen van meer bezoekers in de stad (zie figuur 1).

Figuur 1 Aan respondenten is gevraagd: We noemen nu mogelijke voordelen van meer bezoekers in Leiden. Kunt u aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Door meer bezoekers in Leiden: (% van alle respondenten)



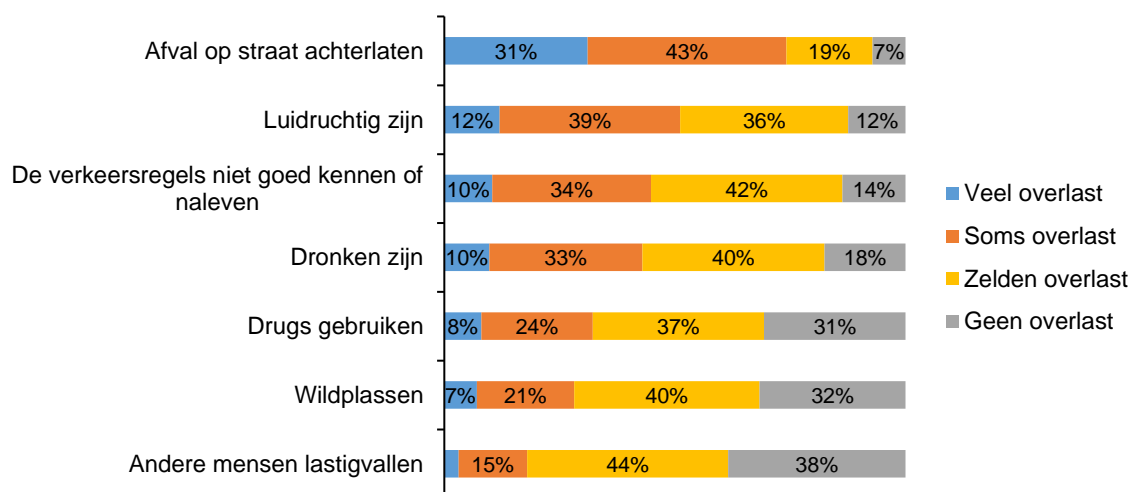
- Als belangrijkste nadelen van meer bezoekers in de stad komen met name naar voren dat er meer verkeers-en parkeerproblemen in de stad zijn (75% is het hier (helemaal) mee eens), dat er meer luchtvervuiling is (66%) en dat de stad te druk wordt (65%). Dat de stad door meer bezoekers te druk wordt, wordt met name ervaren door bewoners van de wijken in en rondom de binnenstad (zie figuur 2).

Figuur 2 Aan respondenten is gevraagd: We noemen nu mogelijke nadelen van meer bezoekers in Leiden. Kunt u aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Door meer bezoekers in Leiden: (% van alle respondenten)



- De top 3 van dingen die respondenten zouden willen toevoegen aan Leiden in de toekomst zijn groen (72%), openbare toiletten (65%) en lokale/specialistische winkels (62%).
- De top 3 van bezoekers die Leiden in de toekomst aan zou moeten trekken volgens de respondenten zijn bezoekers uit eigen stad of regio (59%), individuele toeristen (53%) en hoteltoeristen die Leiden ook bezoeken (52%).
- De drie meest voorkomende overlastvormen met betrekking tot bezoekers zijn afval op straat achterlaten (74% zegt hier 'veel' of 'soms' overlast van te ervaren), luidruchtig zijn (51%) en de verkeersregels niet goed kennen of naleven (44%; zie figuur 3)

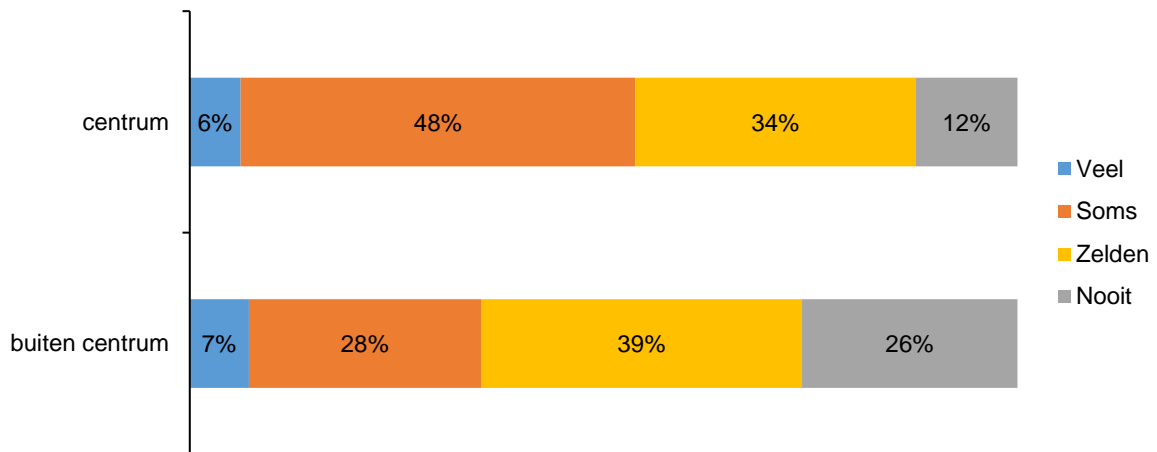
Figuur 3 Aan respondenten is gevraagd: Hoe vaak ervoer u vóór de coronacrisis overlast van bezoekers die: (% van alle respondenten)



- In de wijken Binnenstad-Noord, Binnenstad-Zuid & Stationsdistrict ervaren meer bewoners overlast van bezoekers ten opzichte van bewoners buiten deze centrumwijken.

Van bewoners van de drie centrumwijken heeft een meerderheid van de respondenten (54%) aangegeven 'veel' of 'soms' overlast van bezoekers te ervaren. Buiten de centrumwijken gaf een meerderheid aan 'zelden' of 'nooit' overlast te ervaren van bezoekers (65%; zie figuur 4).

Figuur 4 Hoe vaak ervoer u overlast van bezoekers in Leiden vóór de coronacrisis? (% van aantal respondenten in het aangegeven gebied)



Bijlage 2: Verslag DoeMee

Onderstaand een thematische weergave van de ideeën die zijn opgehaald via DoeMee.

De markt in de binnenstad

Aan deelnemers is gevraagd: *“Wat vindt u van de markt in de binnenstad? Wat is er goed, wat kan er beter en zijn er zaken die wat u betreft ontbreken?”* Ga bij uw antwoord uit van de situatie vóór de Coronacrisis waarbij de markt op de Nieuwe Rijn plaatsvindt.

Dit wordt genoemd:

- De binnenstad is te druk voor een complete markt.
- De markt hoort in de binnenstad.
- De huidige corona-oplossing is ideaal met de markt op verschillende plekken. Meer spreiding is goed.

Duurzaamheid

Aan deelnemers is gevraagd: *“Hoe kunnen we een milieubewuste bezoekerseconomie stimuleren?”*

Dit wordt vaak genoemd:

- Ontmoedig het komen met de auto. Stimuleer het komen met het ov of de fiets. Je zou bijvoorbeeld meer fietsenrekken kunnen neerzetten als er markt is en geef de fietsenstallingen ruimere openingstijden.
- De parkeergarages in de stad trekken meer auto's naar de stad, ze zouden vooral voor bewoners en werkenden moeten zijn. Parkeergarages voor bezoekers moeten verder weg en bezoekers kunnen dan met een fiets, bus, etc. naar de stad komen.
- Zorg voor meer prullenbakken, ook rondom het centrum en leeg ze regelmatig.

Dit wordt ook genoemd:

- Afspraken met terraseigenaren zouden kunnen leiden tot minder vervuiling van wegwaaiende zaken die in de grachten belanden. Duurzame Horeca Nederland zou hier een bijdrage aan kunnen leveren.
- Er wordt door bezoekers juist te weinig gebruik gemaakt van de parkeergarages bij Molen de Valk en de Garenmarkt.
- Om het komen met het ov te stimuleren kan je een duurzame riksja of watertaxi opzetten vanaf het station naar de binnenstad.
- Afspraken maken met winkeliers, markt, kooplui en evenementenorganisatoren.
- Communiceer de prijs van zwerfafval voor de stad en wat we zouden kunnen doen.
- Leiden marketen als duurzame stad, met een pakkende term. Zo trek je een duurzaam type toerist en dit kan op zijn beurt de binnenstad inspireren om te verduurzamen.

Leiden is een stad voor...

Aan deelnemers is gevraagd om de volgende zin aan te vullen: *“Leiden is echt een stad voor liefhebbers van...”*

Alles wat vaker dan één keer genoemd is in volgorde van het vaakst gezegd naar minder: vaak gezegd:

- Cultuur
- Wonen
- Kennis
- Architectuur
- Terrassen
- Kleinschalig
- Historische binnenstad
- Evenementen

- Geschiedenis
- Monumenten
- Musea
- Studenten
- Studentenleven
- Watersport

Groei bezoekers

Aan deelnemers is gevraagd: “Op dit moment zijn er door de Coronacrisis veel minder bezoekers. Als we uitgaan van herstel naar de situatie van net vóór de Coronacrisis, hoe kijkt u dan aan tegen een groei van het bezoek aan de stad?”

Dit wordt vaak genoemd:

- Veel deelnemers vinden bezoekers wel gezellig, maar in beperkte mate. Het moet niet te druk worden.
- Een flink aantal deelnemers vindt dat Leiden al te druk is. Er was voor de coronacrisis ‘crowd control’ nodig bij evenementen, het aantal hotelovernachtingen groeide en bewoners ervoeren overlast.
- Meerdere deelnemers vinden dat Leiden geen Giethoorn, Venetië of Amsterdam moet worden.
- Sommige deelnemers vinden het belangrijk voor een stad om bezoekers te trekken. Dankzij bezoekers komen er meer banen beschikbaar en is er meer geld om te investeren in infrastructuur en behoud van de stad.

Dit wordt ook genoemd:

- Het aantal toeristen dat in hotels overnacht is in de laatste jaren juist gedaald. Enkel het aantal.
- Congresbezoekers is gegroeid, en het aantal (grote) hotels is toegenomen. Je kunt Leiden niet vergelijken met Amsterdam.
- Groei van het toeristisch bezoek zou moeten worden gestimuleerd om de terugloop aan lokaal winkelend publiek op te vangen. Deelnemers kopen meer online, dus moet het aanbod van winkels groter en verschillend worden. Winkels in woonruimte veranderen is geen goede oplossing.
- Andere delen van de (binnen)stad moeten aantrekkelijker voor het bezoekend publiek worden gemaakt, zodat de bezoekers kunnen spreiden door de stad.
- Leiden is geen stad die inzet op massatoerisme, maar juist op bezoekers die houden van cultuur en de historische waarde van de stad.
- Toeristenbelasting zou de gemeente geld moeten geven om extra publieke voorzieningen die nodig zijn te financieren. De cijfers die in een brief van 30 maart 2021 van het college van B&W aan de gemeenteraad staan over de prognose overnachtingen en toeristenbelasting zijn verontrustend, omdat deze de economische focus van het college tonen.
- Veel 'bezoekers' krijgen onterecht het label 'toerist'. Internationale studenten of kenniswerkers en regionale bezoekers worden vaak bestempeld als 'toerist'.
- Economisch gezien zijn de bedrijven in het Bio Science Park van groter belang dan toeristen. We moeten zorgen dat er voldoende woningen zijn voor het personeel dat daar wordt aangetrokken.
- Het zou goed zijn om een kosten-baten berekening te maken van de toeristen- en kopers stromen. Tegenover de baten staan hoge kosten. Kosten zijn bijvoorbeeld de infrastructuur, maar ook de ergernis van bewoners.
- Als er een autoluwe binnenstad wordt ingevoerd, zullen bewoners wegtrekken, omdat er geen mogelijkheid over blijft om hun auto tegen een redelijk tarief te parkeren.

Inclusie

Aan deelnemers is gevraagd: *“Welke ideeën heeft u om de Leidse bezoekerseconomie inclusiever te maken (een stad voor iedereen, ongeacht achtergrond, identiteit of beperking)?”*

Met als toelichting: *“Denk bijvoorbeeld aan bezoek van cultuur, horeca, winkels, water of congressen.”*

- Enkele deelnemers vinden dat we bezoekers van verschillende groepen moeten betrekken om goed in te kunnen spelen op behoeften. We kunnen buitenlandse bezoekers naar hun ervaringen vragen, en organisaties zoals musea en horecaondernemers betrekken.
- Sommige deelnemers vinden dat we voor een goede infrastructuur moeten zorgen, voor ouderen en invaliden. Er zijn op het moment te veel gevaarlijke verkeersknelpunten en te weinig ruime, horizontale stoepen.
- Enkele deelnemers denken dat bezoekers die geïnteresseerd zijn in Leiden zoeken zelf wel uit wat er te doen of te zien is, via het internet of de VVV. We moeten ons afvragen of we voor iedereen iets kunnen betekenen.

Dit wordt ook genoemd:

- Het is belangrijk dat informatie over Leiden toegankelijk is in verschillende talen. Het promoten van Leiden op sociale media kan ook in verschillende talen.
- De opstelling en vriendelijkheid van de Leidenaren zelf is belangrijk, net als de opstelling van ondernemers betreffende prijzen en betaalmogelijkheden.
- Door educatie, zowel via scholen als via organisaties kun je bezoekers bereiken en stimuleren om bijvoorbeeld naar musea te gaan.
- Positieve visuele communicatie is belangrijk om bezoekers een welkom gevoel te geven.
- Terrassen zijn niet toegankelijk voor bezoekers die dit niet kunnen betalen. Daarmee wordt gebied dat publieke ruimte zou kunnen zijn gereserveerd voor bezoekers met een hoger inkomen.
- We moeten zorgen voor (schone) openbare toiletten.

Op welke doelgroepen bezoekers moet worden ingezet?

Aan deelnemers is gevraagd: *“Op welke bezoekers zou de stad meer moeten inzetten? Denk bijvoorbeeld aan: cultuurliefhebbers, watertoeristen, congresbezoekers, shoppers, horecabezoekers, groepen die voor vermaak naar de stad komen.”*

Dit wordt genoemd:

- Veel deelnemers vinden dat we moeten inzetten op cultuurliefhebbers. Bezoekers die komen voor musea, de winkels en de horeca. Dit zijn bezoekers die komen voor het aanbod van de stad, en die daadwerkelijk geïnteresseerd zijn in de geschiedenis en ontwikkeling van de stad.
- Enkele deelnemers vinden dat we moeten inzetten op congresbezoekers.
- Meerdere deelnemers vinden dat we niet moeten inzetten op bezoekers die voor vermaak naar de stad komen, zoals bezoekers van evenementen en vrijgezellenfeesten, of hooligans.

Dit wordt ook genoemd:

- We zetten niet in op massatoerisme of avondtoeristen.
- We zetten in op het hogere segment toeristen, dus dagbezoekers of bezoekers op stedentrips die kwaliteit waarderen en die geld te spenderen hebben.
- We zetten in op bezoekers die vanwege de groene omgeving naar Leiden komen, dus het groene hart of het plassegebied.
- We zetten in op bezoekers die variatie brengen in het straatbeeld en zorgen voor een gezellige drukte.
- We zetten in op kleinschalige, fijne, culturele evenementen, bijvoorbeeld een concert met akoestische muziek.

Pareltjes

Aan deelnemers is gevraagd: *“Wat zijn voor u de pareltjes in Leiden als het gaat om vrijetijdsbesteding en ontspanning?”*

- De hele (binnen)stad zelf.
- Wandelen door de historische stad en nieuwe plekken ontdekken.
- Het bezoeken van de musea.
- Zitten op de rand van het water in de zon, kijkend naar de bootjes die voorbij komen.
- In mijn straat voor de deur zitten.
- Op een terrasje zitten met vrienden.
- Vanuit Leiden fietsen naar ...
- De bewoners van Leiden als gastvrouw/-heer.
- Zelf een bootje huren en de stad vanaf het water zien.
- Een aantal plaatsen die terugkomen zijn: de Hortus, Sterrewacht, Singelpark, markt, monumenten, Leidse Hout, Matilo, haven, Meelfabriek, park Cronesteyn, de Kooi, Nieuw-Leyden, duinen, Van der Werfpark, Plantsoen, Garenmarkt, Pieterskerkhof, het Stadhuis, de waterwegen en de Hooglandse kerk.

Voordelen van bezoekers

Aan deelnemers is gevraagd: *“Wat zijn volgens u de voordelen van bezoekers in Leiden? Heeft u nog specifieke ideeën voor de stad dan kunt u deze op de kansencarta aangeven.”*

Dit wordt vaak genoemd:

- Sommige deelnemers hebben voordelen van bezoekers genoemd. Bezoekers zijn goed voor de stad. Ze brengen variatie, en zorgen ervoor dat het aanbod aan musea, horeca en winkels rendabel blijft. Verder wijzen zij ons op onze gastvrijheid, en dwingen ze ons om ons van onze beste kant te laten zien.
- Enkele deelnemers vinden dat bezoekers wel bij Leiden horen, maar met mate en goed gehandhaafd. Dat is voor de zowel de bezoekers als de bewoners prettiger. De balans tussen wonen, werken en bezoekers is belangrijk.

Dit wordt ook genoemd:

- We moeten inzetten op het kleinschalig houden van Leiden, hier horen geen grote feesten of evenementen bij. We willen niet dat Leiden als Amsterdam wordt.
- We moeten inzetten op bezoekers die komen voor de cultuur of congressen. Deze internationale bezoekers uit verschillende vakdisciplines vinden een gevarieerd aanbod aantrekkelijk, en sluiten daarmee aan op de behoeften van de bewoners.
- We moeten de stad onaantrekkelijk maken voor drugstoerisme en massatoerisme.
- Er is veel belangstelling voor Leidse evenementen. Deze evenementen moeten mogelijk zijn, maar wel met oog voor duurzaamheid en geluidsbeheersing en in samenwerking met organisatoren, de gemeente en bewoners.
- Als wij in Leiden duurzaam toerisme willen, zullen wij zelf duurzaamheid ten toon moeten spreiden. Vanuit dit oogpunt is het goed om bezoekers aan te trekken die per trein Leiden kunnen bereiken, en niet hoeven te vliegen.
- Er moet meer focus komen op de bewoners. Bewoners zijn de basis van de stad, bezoekers blijven niet.
- De voordelen van bezoekers zijn gering. Leiden trekt namelijk vooral museumbezoekers die weinig geld uitgeven, en bezoekers tijdens evenementen die wel geld uitgeven, maar waar andere kosten tegenover staan.

Ergernissen en oplossingen

Aan deelnemers is gevraagd: *“Ergert u zich weleens aan mensen die de stad bezoeken? En zo ja, waaraan? Heeft u ook suggesties om dit op te lossen?”*

Dit wordt genoemd:

- Asociaal gedrag van niet alleen bezoekers, maar ook inwoners: het neergooien van afval op straat en in het park, luide muziek draaien, schreeuwen, wildplassen en het plaatsen van fietsen overal.
- Geluid in het algemeen, mensen die luid door de stad dwalen 's nachts of onder een slaapkamerraam staan te roken. Bij evenementen overdag zoals Drie Oktober en Koningsdag is hard geluid begrijpelijk, maar zorg dan dat mensen 's nachts tot rust komen.
- Toeristen die midden op de straat lopen in plaats van op de stoep. Op sommige punten is er te weinig onderscheid tussen straat en stoep, soms is de stoep te schuin en daarmee onbeloopbaar. Geef duidelijk aan waar voetgangers 'koning' zijn en waar 'gast'.
- Muziek op voorbijgaande bootjes waar ook op gedronken en geschreeuwd wordt.
- Te harde muziek. Zorg voor aanbod dat past en meer spreiding. Ook een lager geluidsniveau.
- Een ander probleem met de bootjes is dat de meesten niet in het bezit zijn van een vaarbewijs en hierdoor overlast veroorzaken aan de beroepsvaart, woonschepen, historische schepen, walkanten en oevers. Dit is nog ernstiger dan de geluidsoverlast.
- Mensen op de markt die meeuwen en duiven voeren. Er zijn al bordjes, maar het wordt nog gedaan en ze geven overlast.
- Het is voor bewoners lastig is geworden te parkeren ten opzichte van bezoekers, door het vervangen door parkeergarages en het schrappen van parkeervergunningenplekken. Zorg er bijvoorbeeld voor dat bezoekers hun auto in de garage moeten zetten en dat de rest voor bewoners is met een vergunning.
- Voor zowel bezoekers als bewoners: moeten plassen en niet weten waar.

Winkelgebieden

Aan deelnemers is gevraagd: *“Wat vindt u van de winkelgebieden in de Leidse binnenstad? Wat is er goed, wat kan er beter en zijn er zaken die wat u betreft ontbreken? Ga bij uw antwoord uit van de situatie vóór de Coronacrisis.”*

Dit wordt vaak genoemd:

- Sommige deelnemers vinden het winkelaanbod in Leiden goed en uitgebreid, wel moeten we goed opletten dat er een balans is tussen verschillende soorten winkels en de horeca.
- Enkele deelnemers vinden het belangrijk om lokaal aanbod te ondersteunen, hoewel deelnemers in een grote stad het standaard aanbod aan de grotere winkelketens verwachten.
- Meerdere deelnemers vinden dat de Leidse winkelstraten achteruit gaan vanwege het veranderende koopgedrag, waardoor mensen online winkelen. Er is een toename aan koopjeswinkels, winkels worden vervangen door horecagelegenheden of studentenhuizen en er is meer leegstand. Een oplossing voor leegstand is om winkels in woonruimte te veranderen.

Dit wordt ook genoemd:

- De winkels in Leiden onderscheiden zich te weinig. Het zou goed zijn als er speciaalzaken komen voor eten en drinken, net als leuke, nieuwe concepten die bij Leiden passen.
- Het zou fijn zijn als er meer mogelijkheden zouden zijn om even te zitten tijdens het winkelen, naast de horecagelegenheden.
- Het kan soms druk zijn in de stad. Het is een idee om ergens aan te geven hoe druk het is, zodat deelnemers hierop in kunnen spelen.
- De sfeer in de winkelstraten is goed en ze zijn altijd erg schoon en netjes, hoewel de prullenbakken vaker gelegegd mogen worden.

Verblijf toeristen in woningen

Aan deelnemers is gevraagd: *“Wat vindt u van het verhuren van een (deel van een) woning aan toeristen als daar randvoorwaarden aan worden verbonden? Welke randvoorwaarde(-n) zou(-den) dat dan moeten zijn volgens u?”*

Daarbij is als toelichting gegeven: *“Via platforms zoals Airbnb kunnen woningen aan toeristen worden verhuurd. Dit kan verschillen in tijd (aantal dagen per jaar), locatie (waar in de stad wordt verhuurd) en type verhuur (hele woning, deel van de woning).”*

Dit wordt vaak genoemd:

- Meerdere deelnemers zijn voorstanders. Hiervoor geven ze als redenen: Het platform Airbnb is een leuke manier om andere plekken van een stad te ontdekken. Bezoekers mengen zich meer in het 'authentieke' leven van de stad. Het is een onomkeerbaar proces is, wat we alleen maar zo goed mogelijk kunnen proberen te reguleren.
- Een aantal deelnemers is tegenstander. Hiervoor geven ze als redenen: Woonruimte is bedoeld om in te wonen, en het verhuren van woonruimte aan toeristen zou verboden moeten zijn. Het is oneerlijke concurrentie voor hotels, en het geeft de gemeente geen overzicht van de toeristen in de stad. Bovendien geeft verhuur van woonruimte overlast voor omwonenden. We moeten zorgen voor voldoende aanbod van hotels in alle prijsklassen. We willen niet dat Leiden de volgende Giethoorn, Venetië of Amsterdam wordt.
- Sommige deelnemers zijn voor het reguleren van toeristische verhuur. Ze geven hiervoor als opties: Het is belangrijk om toeristische verhuur te reguleren met een vergunningplicht. Er moet een maximaal aantal verhuurde woonruimtes komen, verspreid door de stad. Ook moet er een maximaal aantal te verhuren nachten komen. Verder moet de eigenaar zelf in de woonruimte wonen en belasting betalen.

Dit wordt ook genoemd:

- De overlast van toeristen valt mee. Leiden is een studentenstad met veel tijdelijke bewoners, en de meeste bezoekers zijn dagbezoekers.
- Bewoners zijn het meest belangrijk voor de stad, zonder hen raakt het leefklimaat uit balans. Hotels en Airbnb's zijn een ernstige bedreiging voor de woonfunctie in de binnenstad. Tijdelijke bewoning verhindert het ontstaan van sociale samenhang in een buurt. Verhuur aan toeristen drijft bovendien de huizenprijzen op.
- We moeten ons afvragen welk soort toerisme we willen aantrekken. Airbnb's trekken het verkeerde publiek naar Leiden, hotels en B&B's trekken een rustiger publiek.
- De gemeente kijkt voornamelijk naar economische voordelen door gebouwen de bestemming hotel te geven, terwijl er woningnood is.