

Onderwerp Experimenten winkelstraten

Steller Simon Poelstra

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 06-11380588

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 5246132

Datum **17 SEP 2015** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Bij de bespreking van de nota Ruimtelijke Kwaliteit kwam in januari 2014 de wens op tafel om ondernemers in de stad meer ruimte te bieden voor reclame-uitingen, uitstallingen, zelfbeheer etc. Ons college heeft toen besloten om in dit kader experimenten mogelijk te maken. Met deze brief informeren wij u over de resultaten van deze experimenten. In de bijlage vindt u het volledige evaluatierapport dat is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Ons college is heel blij dat het verzoek om experimenten zo duidelijk naar voren kwam en dat we hieraan een steentje hebben mogen bijdragen. Zoals ook verwoord in ons collegeprogramma 'Voor de verandering' is samenwerken het sleutelwoord. En samenwerken betekent een gedragsverandering van beide kanten, zowel van ondernemers als overheid. Dat maakt het zo belangrijk dat we de verbinding zoeken, dat we een beroep doen op de denkkraft en creativiteit van individuele Stadgers, organisaties en ondernemers.

In het kader van de experimenten in de binnenstad is zowel vanuit de ondernemers als vanuit de gemeentelijke organisatie een start gemaakt met het 'samen werken' aan de stad. Omdat het project dus ook een nieuwe interne manier van werken vraagt, is hieraan expliciet aandacht besteed in de evaluatie. Op deze manier is er sprake van werkenderwijs leren.

### **De uitgevoerde experimenten**

In 2014 zijn de experimenten begonnen steeds voor de duur van één jaar. De eerste straat was de Zwanestraat, die in het voorjaar van 2014 officieel van start is gegaan. Daarna zijn de Oosterstraat, Gelkingestraat, Hoogstraatje, Carolieweg en Westerkade hieraan toegevoegd. De experimenten zijn pas gestart op het moment dat de winkeliers zich georganiseerd hadden en er een contactpersoon c.q. leidend persoon aanwezig was voor overleg met de overige betrokkenen, zoals de gemeente. Ook aan gemeentelijke kant is de coördinatie bij één persoon belegd.

De experimenten bestaan uit aspecten als uitstallingen, reclame-uitingen, aankleding van de straat (planten, bankjes) en – in het geval van de Zwanestraat – het toestaan van fietsers. Om de uitstraling van de straten te verbeteren werkten ondernemers en gemeente samen en werden er afspraken gemaakt over te ondernemen acties. Van de gemeentelijke toezichthouders werd vanaf het begin enige terughoudendheid verwacht. Ondernemers kregen zo binnen de experimenten eerst de mogelijkheid om onderling tot plannen en oplossingen te komen.

### **Totstandkoming evaluatierapport**

#### **Belangrijkste conclusies**

Ruim een jaar na de start van het experiment in de eerste straat worden diverse effecten zichtbaar. Bezoekers van de Zwanestraat zien en merken duidelijk de verschillen die het afgelopen jaar zijn opgetreden. De aanpassingen in de straat zien ze vooral als een positief effect. Aspecten als netheid en sfeer scoren heel goed onder de bezoekers. Per saldo is een overgrote meerderheid positief over de veranderingen. Wat de bezoekers ook zien, is dat er minder leegstand is ontstaan. Dit is mede een gevolg van het feit dat ondernemers zelf ook actief zijn geworden in het benaderen van gegadigden voor leegstaande winkelpanden én van een beter direct contact met en betrokkenheid van de vastgoedeigenaren.

#### **Leerpunten**

Uiteraard is niet alles direct vlekkeloos verlopen vanaf de start van het experiment. De aanwezigheid van een 'leider' in de straat met voldoende draagvlak onder de overige ondernemers is van cruciaal belang. Tevens is dit ook een kwetsbaarheid, want veel is dan ook afhankelijk van één of enkele personen, die het volledige vertrouwen moeten krijgen en blijven houden. Niettemin bleek het mogelijk om op deze wijze te opereren en elkaar aan te spreken op zaken, die om overleg of verbetering vroegen. Ook werd in de loop van het jaar duidelijk, dat de opstartproblemen in de Zwanestraat gedeeld zijn met de ondernemers in de overige straten, zodat die daar hun voordeel mee konden doen en ook echt deden, ondanks de grote onderlinge verschillen tussen de straten.

#### **Nieuwe manier van werken**

Een goede communicatie tussen ambtenaren en ondernemers speelde een grote rol bij het uitwerken van de plannen. Voor het uitwerken van de ideeën van ondernemers is het dikwijls noodzakelijk om bij meerdere gemeentelijke afdelingen langs te gaan. De aanwezigheid van een coördinerend persoon bij de gemeente gaf meer duidelijkheid en vertrouwen bij ondernemers. Ook werd zo aan snelheid en daadkracht gewonnen.

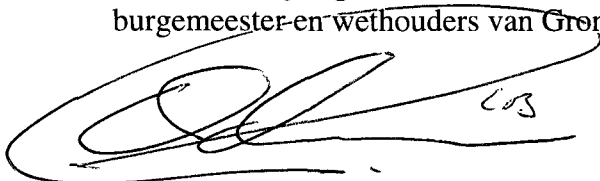
Tussen de vele betrokken gemeentelijke afdelingen is een goede communicatie ook erg van belang. Omdat het een experiment betreft was vanaf het begin niet altijd duidelijk wat de volgende stap zou zijn of welke knelpunten zouden ontstaan. Dit gaf in het begin enige onduidelijkheid. Echter, de interne samenwerking ging gaandeweg steeds beter. Per saldo zijn ook de betrokken ambtenaren zeer positief over het experiment.

Het succes van het experiment wordt verklaard door een combinatie van factoren, waarbij samenwerking, communicatie en vertrouwen heel bepalend zijn. Uiteindelijk is dankzij het experiment het verblijfsklimaat in de experimentstraten verbeterd en werken de ondernemers onderling goed samen om de juiste plannen voor de straten uit te werken. Na goed onderling overleg tussen de ondernemers leggen zij de ideeën voor aan de gemeente, waardoor constructiever en sneller gehandeld kan worden, in betere harmonie.

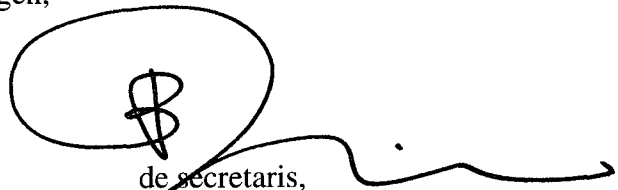
**Vervolg**

De genoemde bevindingen worden meegenomen in het ontwikkelen van nieuw stadsbreed beleid op het gebied van reclame-uitingen en winkeluitstallingen. Naar verwachting wordt u hierover begin 2016 geïnformeerd. Totdat het nieuwe beleid is vastgesteld blijven wij met ondernemers in de experimentzones op de hierboven beschreven wijze samenwerken.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end. The initials 'LDS' are written in the middle of the signature.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, starting with a large circle containing a stylized 'P' and 'T', followed by a long horizontal stroke.

de secretaris,  
Peter Teesink

1 SEPTEMBER 2015



# EVALUATIE EXPERIMENTSTRATEN GRONINGEN - BINNENSTAD

BROEKHUIS RIJS ADVISERING

### 1. Inleiding

De ontwikkelingen in de detailhandel zijn de afgelopen jaren zeer dynamisch geweest. Er zijn diverse belangrijke consumententrends waarneembaar. Zo neemt de flexibiliteit van de consument toe, is er sprake van meerdere aankoopmomenten en wenst de consument steeds meer vermaakt te worden. Vooral dit laatste aspect, de 'beleving', is voor het aantrekken van bezoekers van groot belang geworden. De beleving van het winkelgebied wordt door veel factoren bepaald. Naast het aanbod in retail en horeca is voor beleving ook de aantrekkelijkheid van de openbare buitenruimte van belang. Met betrekking tot het gebruik van de openbare ruimte heeft de gemeente Groningen een stringent en duidelijk beleid. Dit beleid kent voor ondernemers beperkingen die vooral ingegeven zijn om de ruimtelijke kwaliteit van de binnenstad van Groningen te garanderen.

Vanuit verschillende winkeliers en winkeliersverenigingen van een aantal binnenstadstraten is de behoefte ontstaan om de winkelfuncties te ondersteunen door meer gebruik te mogen maken van de openbare ruimte. Op deze manier willen de ondernemers het sfeerbeeld van hun eigen straat in positieve zin kunnen beïnvloeden. De Groningen City Club (GCC) ondersteunt het verzoek om meer vrijheden en speelt ook een rol bij het vormgeven van het sfeerbeeld. Het College van B&W heeft bij de bespreking van de nota Ruimtelijke Kwaliteit aangegeven experimenten te willen toestaan. De experimenten zijn gestart in straten waar initiatieven reeds naar voren waren gebracht, te beginnen in de Zwanestraat. Deze experimenten kunnen tevens als voorloper beschouwd worden van de door de gemeente opgestelde Binnenstadvisie, die aan het eind van het jaar vastgesteld zal gaan worden.

De experimenten duren in principe één jaar, waarna de evaluatie duidelijk moet maken welke effecten en gevolgen de experimenten hebben gehad.

Het experiment in de Zwanestraat – inclusief de Grote Kromme Elleboog - is gestart in maart 2014; in oktober is de Oosterstraat gevolgd, samen met de Gelkingestraat, Carolieweg en het Hoogstraatje. De Westerhaven / Westerkade is officieel nog niet gestart, maar hier liggen ook mogelijkheden om op korte termijn te beginnen met experimenten.

Wij verzorgen middels deze rapportage een evaluatie van de ervaringen met de diverse experimentstraten. Het accent zal evenwel vooral op de Zwanestraat liggen, aangezien men daar het langst bezig is en de meeste ervaringen heeft opgedaan.

### 2. Vraagstelling en opzet evaluatie

De sfeer en de uitstraling van winkelstraten zijn de afgelopen jaren steeds belangrijker geworden. Diverse ondernemers willen daarom graag meer gebruik maken van de openbare ruimte om op die manier het sfeerbeeld te versterken. Hiertoe zijn in de binnenstad van Groningen experimenten opgestart voor de duur van 1 jaar.

#### *Doelstelling*

De doelstelling voor de evaluatie van de experimenten in het centrum van Groningen kan als volgt worden omschreven:

*“Het opstellen van een zo breed mogelijke evaluatie op basis waarvan beslissingen genomen kunnen worden voor toekomstig binnenstadbeleid t.a.v. de invulling van de openbare ruimte.”*

#### *Vraagstelling*

De volgende vragen komen tijdens de evaluatie aan de orde:

1. Welke straten met welke karakteristieken doen mee aan het experiment?
2. Wat houdt het experiment exact in?
3. Welke partijen zijn allemaal betrokken bij het experiment?
4. Wat zijn de sterke en zwakke factoren van het experiment? Bij deze sterkte/zwakte -analyse maken we onderscheid naar objectieve en subjectieve factoren.
5. Welke succesfactoren zijn te onderscheiden? Op welke wijze kan men daar het beste mee omgaan? En welk effect ontstaat voor de winkelstraten en de binnenstad als totaal?

#### *Werkwijze*

De gemeente heeft ons nadrukkelijk verzocht om de evaluatie zo breed mogelijk op te zetten. Om deze reden zijn vraaggesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van alle betrokken afdelingen bij de gemeente. Daarnaast is in elke straat met minimaal één vertegenwoordiger/ondernemer gesproken. In de Zwanestraat is ook met een eigenaar van vastgoed in deze straat gesproken. Tevens is gesproken met andere betrokkenen.

Een ander onderdeel betrof de ervaringen van de bezoekers van de straat. In maart 2015 zijn 260 kwalitatieve straatenuêtes uitgevoerd in de Zwanestraat. Op basis van deze vragen kan een indicatief beeld gegeven worden van de ervaringen van de consument en bezoeker van de straat.

### 3. Inhoud van het experiment

Vanaf de jaren negentig is in de stad Groningen een sterke nadruk gelegd op de ruimtelijke kwaliteit in het gemeentelijk beleid. Mede hierdoor is de stad aantrekkelijk gebleven. Door de jaren heen zijn echter zowel de behoefte als de context veranderd. Ten tijde van de bespreking van de Nota Ruimtelijke Kwaliteit van de gemeente Groningen kwam de wens op tafel om ondernemers in de stad meer ruimte te bieden voor reclame-uitingen, uitstallingen, zelfbeheer etc. Het college van B&W heeft toen besloten om in dit kader experimenten mogelijk te maken.

Vanuit de winkeliers is de behoefte ontstaan om de winkelfuncties sterker te ondersteunen, door meer gebruik te mogen maken van de openbare ruimte. Op deze manier willen de ondernemers het sfeerbeeld van hun eigen straat in positieve zin kunnen beïnvloeden.

De Groningen City Club (GCC) speelt een rol bij het vormgeven van dit sfeerbeeld. Niet elke straat biedt fysiek dezelfde mogelijkheden voor uitstallingen etc. Het idee is dat de ondernemers, GCC en de gemeente Groningen samen in goede onderlinge afstemming bepalen hoe de winkelstraten er in de experimenteergebieden uit gaan zien. Voor de gemeente zal de nadruk komen te liggen op het samenwerken met de ondernemers en het invullen van een adviserende rol. Het initiatief ligt duidelijk bij de winkelstraten zelf. Deze zullen zich daarvoor als eerste dan ook goed moeten organiseren, bijvoorbeeld in een winkeliersvereniging.

Vanuit een tweetal winkelstraten hebben georganiseerde winkeliers zelf initiatieven naar voren gebracht: dat zijn de Zwanestraat en in een latere fase het Westerhaven-winkelgebied. Inmiddels zijn ook andere straten aan het experimenteren met de door de gemeente geboden mogelijkheden. Het gaat bij deze experimenten dus om aspecten als uitstallingen, reclame-uitingen op en aan de gevel, aankleding van de straat (banken, bloemen), zelfbeheer in relatie tot onderhoud en – voor de Zwanestraat – toestaan van fietsen in de straat. Andere activiteiten (bijvoorbeeld met betrekking tot terrassen, verbouwingen etc.) vallen buiten het experiment. In de Zwanestraat is in het voorjaar van 2014 het experiment daadwerkelijk gestart; op de Westerhaven was dit pas rond de jaarwisseling.

Sinds enkele jaren loopt het project "Experiment Gelkingestraat, Carolieweg, het Hoogstraatje en Oosterstraat". Binnen dit project wordt tot 2017 geëxperimenteerd met het invullen van de openbare ruimte in deze straten. Al werkende is hier de behoefte ontstaan aan duidelijke kaders. Het ligt voor de hand om de kaders van de experimenten in de Zwanestraat en de Westerhaven ook op dit project toe te passen. Zoals eerder beschreven eindigen de experimenten in de Zwanestraat en Westerhaven elk na één jaar en worden dan geëvalueerd. In de overige straten loopt het project door tot 2017, maar deze zullen ook in 2015 worden geëvalueerd.

#### *Afspraken*

In het geheel van de afspraken wordt binnen de experimenteergebieden bij handhaving enige terughoudendheid verwacht van de gemeentelijke toezichthouders, behalve in acute situaties waarbij de openbare orde en veiligheid in het geding zijn of de aantasting van monumenten dreigt. Onder terughoudendheid wordt in dit geval verstaan dat

gemeentelijke toezichthouders, voordat ze individuele ondernemers aanspreken of aanschrijven, de georganiseerde ondernemers (de winkeliersvereniging van de straat of het gebied) de kans geven een en ander zelf te reguleren. Dit geldt ook wanneer er bij de gemeente een officieel handhavingsverzoek of bezwaar ingediend wordt. Uitgangspunt voor handhaving is het kwaliteitsoordeel en het draagvlak voor activiteiten vanuit de straat. Daarnaast geldt een aantal basis afspraken (zie verderop). Indien zelfregulering onvoldoende oplevert zal er worden gehandhaafd vanuit de gemeente.

Activiteiten waarvoor nu een vergunningsplicht geldt, blijven in de experimenteergebieden vergunning plichtig. Door ondernemers voorgestelde activiteiten, waarvoor op grond van de huidige regelgeving geen vergunning afgegeven kan worden, kunnen worden gedoogd voor de duur van het experiment. Voorwaarde daarbij is dat deze activiteiten gestoeld zijn op het kwaliteitsoordeel van de verenigde ondernemers én op draagvlak in de straat kunnen rekenen. Indien de afdeling vergunningverlening twijfelt aan het draagvlak voor een bepaalde activiteit, kan zij de aanvrager of winkeliersvereniging vragen het draagvlak voor deze maatregel aan te tonen. Voor het aspect 'fietsen in de straat toestaan' is in de Zwanestraat voor een tijdelijk pragmatische oplossing gekozen.

Er gelden tevens een aantal basisafspraken. Genoemde activiteiten in de openbare ruimte mogen niet leiden tot:

- Onveilige (verkeer)situaties
- Verstoring van de openbare orde
- Schade aan monumentale gebouwen
- Onredelijk nadeel voor andere gebruikers, pandeigenaren of bewoners
- Oneigenlijk gebruik (bijvoorbeeld het creëren van terrassen als zijnde 'uitstallingen')
- Bevoordeling van individuele ondernemers ten opzichte van andere ondernemers binnen de straat.

Ondernemers in de experimenteergebieden worden uitgenodigd en gestimuleerd om bij het invullen van de openbare ruimte gebruik te maken van gemeentelijke deskundigen. Interne afstemming tussen de diverse afdelingen van de gemeente is ook van groot belang. Doel is dat de medewerkers van diverse afdelingen (o.a. Stadsontwerp, Handhaving en Vergunningen, EZ) goed samenwerken en elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen. Interne en externe communicatie is zeer belangrijk.

### *Karakter van de straten/gebieden*

De deelnemende straten verschillen onderling zeer sterk. We geven hieronder kort een overzicht van de straten met enkele karakteristieken.

- **Zwanestraat**, inclusief **Grote Kromme Elleboog**. De Zwanestraat ligt tussen de Oude Kijk in 't Jatstraat en de Grote Markt; de Grote Kromme Elleboog ligt in het verlengde van de Zwanestraat naar het westen toe, aan de overkant van de Oude Kijk in 't Jatstraat. Door de ligging direct aan de rand van het kernwinkelgebied is het zowel een winkel-/aanloopstraat als een doorgangsroute naar het centrum. In deze twee straten samen zijn 35 tot 40 winkels gevestigd, en verder nog zo'n 10 horecagelegenheden. De straat profileert zich ook



gezamenlijk in de 'social media', zoals een website, Facebook ed. De straat typeert zich door gemengde functies, waarbij de detailhandel de overhand heeft, maar waar volop ondersteuning door de horeca plaatsvindt. Boven de winkels en horeca zijn woningen met vooral studenten. Volgens de gegevens van Locatus valt de straat in de categorie van type B2 (A1 is het kernwinkelgebied, Herestraat), en komen er zo'n 9.000 tot 11.500 passanten per dag in deze straat.

- **Oosterstraat.** Deze straat is een van oudsher belangrijke aanvoerroute naar het centrum vanuit het zuidelijk deel van de stad. Het is een 1-richtingstraat. De Oosterstraat wordt gekenmerkt door de door de straat lopende bus route. De Oosterstraat ligt tussen het Gedempte Zuiderdiep en de Grote Markt. Van de experimentstraten heeft de Oosterstraat de meeste winkels: ruim 40, waarvan er nog een paar leegstaan. Op horecagebied zijn er ongeveer 6 gelegenheden, hoofdzakelijk avondhoreca. Enige jaren geleden lag de leegstand in de straat hoger, maar sinds de afgelopen jaren is dit een stuk teruggebracht. Sinds de start van het experiment is weer een ondernemersvereniging in de straat actief. De Oosterstraat is ook een B2-straat, met max. 5.200 tot 7.200 passanten per dag.
- **Gelkingestraat.** Deze straat loopt parallel aan de Oosterstraat en wordt eveneens gekenmerkt door een bus route die in omgekeerde richting, namelijk van noord naar zuid, loopt. In de Gelkingestraat is de functiemenging sterk aanwezig. Detailhandel is nog maar in beperkte mate aanwezig, de horeca (en dan met name de avond- en nachthoreca) heeft de overhand. Daarnaast is in de Gelkingestraat ook de nodige dienstverlening en kleine bedrijfjes aanwezig. Er zijn op dit moment ongeveer 13 winkels gevestigd, waarvan een deel leegstaat, en ruim 15 horecagelegenheden. De Gelkingestraat is een C-straat met maximaal zo'n 2.500 tot 2.700 passanten per dag.
- **Hoogstraatje.** Het Hoogstraatje ligt tussen de Gelkingestraat en de Herestraat, de hoofdwinkelstraat van Groningen. Het is een verbindingsstraat tussen beide, waar Locatus dan ook geen typecodering voor aangeeft. Wel geven ze aan, dat er 1.800 passanten zijn. De straat ligt redelijk noordelijk richting de Grote Markt. In de straat zit een tweetal horecagelegenheden en nog twee winkels. Hoewel de straat autonoom opereert, wordt vaak organisatorische aansluiting gezocht bij de Gelkingestraat, waardoor de mogelijkheden voor het aanschaffen van bijvoorbeeld bankjes vergroot wordt.
- **Carolieweg.** Ook de Carolieweg is een verbindingsroute, tussen de Oosterstraat en de Herestraat, over de Gelkingestraat heen. Deze straat ligt in het zuidelijk deel van het kernwinkelgebied, en begint bij de HEMA. Het is een B2-straat, met maximaal 6.800 tot 7.400 passanten. In totaal zijn hier 17 winkels; ook in deze straat is de leegstand de afgelopen tijd minder geworden, al dan niet met hulp van tijdelijke invullingen die door vastgoedeigenaren zijn toegestaan. Horeca is in de Carolieweg nauwelijks aanwezig.
- **Westerhaven/Westerkade.** Dit winkelgebied kenmerkt zich vooral door de aanwezigheid van enkele grote filiaalbedrijven, zoals C&A, Mediamarkt en HEMA. Het is een gepland winkelgebied, met een parkeergarage. In totaal zijn er een 20-tal winkels aanwezig (inclusief de buitenzijde), en een paar horecagelegenheden, waaronder McDonalds. Door Locatus wordt dit winkelgebied aangeduid als B1, en het aantal passanten bedraagt 10.800 per dag. De Westerkade ligt net buiten de diepenring aan de westzijde van het centrum. Mede door de aanwezige parkeergarage is het een bronpunt voor het centrum. Via de A-straat en Brugstraat loopt de bezoeker naar het centrum toe.

Sinds kort is duidelijk geworden, dat Primark naar de Westerhaven gaat komen. Omdat dit een trekker van formaat is, betekent het voor het proces wel de nodige veranderingen. Door de komst van zo'n grote partij gaat veel aandacht nu uit naar de komst van deze winkel, die heel bepalend binnen het bestaande winkelgebied zal worden. Middels het in gang gezette proces voor de Westerhaven grijpen de ondernemers de kans aan om gereed te zijn voor de komst van Primark. Zo zijn ze onder meer druk bezig om het plein aantrekkelijk in te richten. Daarnaast ligt veel prioriteit bij het in goede banen leiden van de fietsers.

### *Inhoud van de experimenten per straat*

#### **Zwanestraat:**

Door de straat fietsen is toegestaan, als gast.  
Bloembakken/'hanging baskets' opgehangen  
Bankjes geplaatst  
Meer uitstallingen buiten op de stoep, tot een acceptabele afstand (was 50 cm)  
Vlaggen opgehangen  
Meer activiteiten organiseren (4x per jaar)

#### **Oosterstraat:**

Infobladen aan gevels  
Tekstdoeken  
Fietsparkeervakken instellen  
Bankjes plaatsen  
Meer activiteiten organiseren, incidenteel (straatfeest)

#### **Gelkingestraat:**

Bankjes plaatsen  
Bloembakken plaatsen  
Reclame-uitingen geplaatst  
Uitbreiding terrasmogelijkheid  
Activiteiten, vooral eendaags

#### **Hoogstraatje:**

Bankjes plaatsen  
Spandoeken geplaatst  
Bloembakken plaatsen  
Uitbreiding terrasmogelijkheid

#### **Carolieweg:**

Uitstallingen kunnen verder op de stoep  
Aanhaken bij overige straten

#### **Westerhavengebied:**

Experiment met terras (door ondernemer, niet als ondernemersvereniging) opgezet  
Sterker bronpunt maken, met wandelroutes  
Fietsluw bij voorkeur, anders te druk; dus gedogen als gast  
Herinrichting: meer groen, verblijfsklimaat omhoog brengen, plein  
Speeltuintje inrichten

### 4. Ervaringen

#### a. Enquête uitkomsten

In de Zwanestraat is een enquête gehouden onder de bezoekers en voorbijgangers van de straat middels vraaggesprekken. Dit heeft plaatsgevonden in maart 2015, op doordeweekse dagen en op zaterdag, verspreid over de dag. De uitkomsten geven een indicatief beeld van de mening van de bezoekers.

Veel mensen waren in de Zwanestraat om te winkelen, maar het hoogste percentage van de bezoekers kwam om een andere reden in deze straat. Van deze 45% was het overgrote deel op weg naar iets anders; dit kan zijn voor studie, andere winkels, zo maar, wonen enz. De overige bezoekers waren een rondje aan het lopen, een dagje uit, of nog iets anders.

Belangrijkste reden voor aanwezigheid in Zwanestraat	
winkelen/aankopen doen	35%
horecabezoek	9%
werk	7%
wonen	5%
iets anders	45%

Bijna de helft van alle bezoekers/voorbijgangers (47%) komt elke week in of door de Zwanestraat; de bezoekfrequentie ligt derhalve behoorlijk hoog. Nog 28% komt minimaal 1x per maand maar niet elke week; samen komt dus 75% minimaal 1x per maand in de Zwanestraat.

De bezoeker is gemiddeld best tevreden over verschillende aspecten in de Zwanestraat, zoals de winkel- en horecakwaliteit, sfeer en de netheid in de straat (hoogste score van 7.8 op een maximum van 10).

Beoordeling straat	
winkelaanbod	7,3
horeca aanbod	7,1
sfeer en gezelligheid	7,7
netheid van de straat	7,8

Veel mensen komen lopend of op de fiets naar en door de Zwanestraat.

Vervoerswijze naar Zwanestraat	
lopend	31%
fiets/bromfiets/scooter	39%
auto/motor	16%
OV	9%
trein	4%

## Evaluatie experimentstraten Groningen - binnenstad

Veel ondervraagden komen al lange tijd in de Zwanestraat; maar liefst 88% kwam een jaar geleden ook al in de Zwanestraat. In het afgelopen jaar – sinds de start van het experiment - heeft 80% hiervan de straat zien veranderen; 20% heeft derhalve geen verandering waargenomen. Bezoekers konden op de vraag wat ze aan verandering gemerkt hadden meerdere antwoorden geven, en dat deden velen ook. Diverse aspecten werden hierbij veelvuldig genoemd. Het meest werd evenwel gemeld, dat er meer leuke winkels in de straat waren. Daarnaast werd vooral genoemd, dat er nu meer sfeer is, dat er meer horeca aanwezig is en dat er meer op de stoep staat.

Welke verandering ziet u?	
Je kunt er nu fietsen	8%
Er is meer sfeer	12%
Er staat van alles buiten op de stoep: positief	10%
Er is meer horeca	16%
Er zijn leuke winkels bij gekomen	36%
Veiligheid is toegenomen	0%
Iets anders	18%

Bij de andere opmerkingen (toch nog 18%) werden vooral opmerkingen geplaatst over het grote verloop in winkels, over de leegstand, dat het drukker is geworden, dat er bankjes, lampen en bloemen/planten aanwezig zijn, en dat er andersoortige winkels zijn gekomen. Het feit dat je er nu ook door de straat mag fietsen werd slechts door 8% benoemd. Waarschijnlijk is het gegeven dat voor de start van het experiment door velen ook al door de straat werd gefietst zodanig dat de formele legalisatie niet meer is opgevallen. Negatieve opmerkingen (bijvoorbeeld over te veel buiten op de stoep) werden nauwelijks gemaakt, slechts enkele procenten.

De veranderingen, die in de straat zijn uitgevoerd, worden dus grotendeels opgemerkt. Andere of meer winkels, minder leegstand en meer horeca zijn veelvuldig genoemd. Mede door de positieve en persoonlijke contacten en samenwerking met enkele vastgoedeigenaren is de leegstand teruggedrongen. Hiervan ging ook een stimulans uit naar de ondernemers, waardoor ook vaker binnen het eigen netwerk gezocht is naar potentiële gegadigden voor leegstaande panden. Het feit dat er meer aan sfeer is gedaan, wordt ook zo ervaren door de bezoekers. Zowel de bankjes, de bloemen als de lampen worden genoemd. Uiteindelijk geeft 12% ook direct aan, dat er meer sfeer in de straat is.

Uiteindelijk waren de meeste respondenten positief over de wijzigingen in de Zwanestraat.

De verandering is per saldo....	
positief	80%
negatief	13%
neutraal	7%

### b. Proces

Bij het experiment zijn vele personen en afdelingen betrokken, zowel intern gemeentelijk als extern.

**Extern** zijn diverse partijen betrokken bij het experiment, naast de ondernemers en ondernemersvereniging zelf. We kunnen onder meer noemen:

- Groninger City Club (GCC)
- Vastgoedeigenaren
- Bewoners
- Gehandicaptenraad
- Bezoekers (zie hiervoor bij 4a)

#### De ondernemers

Met het experiment kon pas een aanvang gemaakt worden toen de ondernemers zich goed georganiseerd hadden. Belangrijk in het hele proces is, dat men gezamenlijk optrekt, en elkaar aanspreekt op het wel en wee in de straat. Het initiatief lag (en ligt) voortdurend bij het collectief van ondernemers. In de loop van het experiment is gebleken, dat de aanwezigheid van een 'leider'/'verbindende factor' (of meerdere) bij de ondernemers(vereniging) een absolute succesfactor is. Het is belangrijk dat er een persoon op regelmatige basis in de straat aanwezig is, die van bijna alles op de hoogte is, goed te benaderen is, dingen kan regelen, geaccepteerd wordt door eenieder en die namens de overige ondernemers met voldoende draagvlak kan optreden. In principe zijn dit karaktertrekken van een ondernemer, zodat feitelijk altijd een dergelijke persoon aanwezig zou moeten zijn. Maar in de praktijk is het vaak lastiger dan gedacht. Het tijdsbeslag dat de coördinerende taak met zich meebrengt is voor veel ondernemers te groot. Ook de variatie in het aanbod en de wisselingen in het aanbod maakt coördinatie niet eenvoudig. Zo is in de Gelkingestraat een sterke mix van horeca, dienstverlening en detailhandel aanwezig; dit maakt regelmatig overleg een stuk lastiger. Wanneer een straat of winkelgebied relatief klein is, of wanneer er sprake is van veel filiaalbedrijven is onderlinge afstemming en het komen tot actieplannen eveneens veel lastiger gebleken (o.a. Hoogstraatje, Westerhaven). Om al deze redenen duurt het in de praktijk toch enige tijd alvorens men zich goed georganiseerd heeft en dus kan starten met het experiment. Veelal gaat hier zo'n driekwart jaar mee heen.

In de ene straat blijkt het onderlinge overleg eenvoudiger te verlopen dan in andere straten, maar uiteindelijk loopt het overal wel. Het blijft wel de vraag wat er gebeurt wanneer het vaste aanspreekpunt in de straat ermee stopt of zijn winkel sluit of verplaatst. Dit zijn cruciale momenten in het hele proces. In die straten waar een dergelijke onderbreking is geweest ligt het proces veelal (even) stil totdat weer een 'nieuwe leider' zich heeft aangediend.

De aanwezigheid van bussen door de Oosterstraat en Gelkingestraat geeft deze straten een heel andere sfeer dan de andere deelnemende straten. Sinds de bushaltes uit de straat zijn verdwenen, maar de bussen zelf nog niet, leeft bij de ondernemers vooral het gevoel: "wel de lasten, niet de lusten". Mede hierdoor heeft ook hier de opstart enige tijd geduurd. Inmiddels is men voortvarend aan de gang gegaan met een aantal zaken. In de Zwanestraat was het toestaan van fietsers in de straat een duidelijk startmoment, zoals

het straatfeest zonder bussen in de Oosterstraat; in de overige straten is een dergelijke markering niet aanwezig.

Het toestaan van fietsers in de Zwanestraat leek op het eerste oog een grote verandering. In de praktijk was het vooral het ook formeel toestaan van een al jaren bestaande situatie. Juist omdat de straat vooral ook als doorgangstraat naar andere locaties wordt gebruikt, werd er al vaak gefietst. Alleen wanneer het te druk werd, ging men afstappen. Nu is het ook zo geregeld, dat de fietser te gast is in de Zwanestraat en de voetganger voorrang verleent. Nu het ook formeel toegestaan is om door de straat te fietsen worden er geen bekeuringen meer uitgedeeld; vooral dit was belangrijk om te bereiken, dat de bezoeker zich ook weer welkom voelt in de straat. Het fietsen zelf heeft niet tot conflicten geleid; de straat is breed genoeg. In de praktijk blijkt het uitstekend samen te gaan.

Als heel positief is de afgelopen jaren ervaren, dat de communicatie tussen ondernemers en overheid sterk verbeterd is. Hiermee is ook het vertrouwen in elkaar enorm toegenomen. Men luistert goed naar elkaar en probeert in gezamenlijk overleg tot vernieuwing en tot oplossingen te komen. Wel blijft het spanningsveld tussen ondernemers (snel willen handelen) en overheid (procedures volgen) bestaan, waardoor soms enige irritatie ontstaat.

De GCC is de overkoepelende organisatie, die het experiment als totaal ondersteunt. Zij hebben in het proces een algemene ondersteunende rol, en niet zozeer een direct actieve rol. Wel is de mogelijkheid aanwezig om bij eventuele problemen als gesprekspartner op te treden; dit is het afgelopen jaar tweemaal gebeurt, met een positief resultaat.

De eigenaren van het vastgoed staan in principe positief tegenover het experiment. Doel van het experiment is immers om de straat aantrekkelijker te maken voor de bezoeker. Dit komt de straat ten goede en daarmee ook de panden. Een dergelijke ontwikkeling zal op de lange termijn derhalve een positief effect opleveren voor het rendement van de panden. Daarnaast werkt het starten van een experiment als een nieuw ijkpunt, waarbij (sommige) eigenaren van vastgoed ook bereid blijken te zijn om de schouders er onder te willen zetten en hun steentje bij te dragen. Om de leegstand tegen te gaan is in een aantal gevallen de huur van panden verlaagd, waardoor het mogelijk was om leegstaande panden weer sneller gevuld te krijgen. Dit geeft de aanblik van de straat uiteraard een zeer positieve impuls.

De bewoners van de experimentstraten zijn bij de eerste straten niet vanaf het begin bij het proces betrokken. Inmiddels – zoals bij de opstart van de Westerhaven - wordt dit anders aangepakt. Dit heeft overigens ook te maken met het type bewoners. In de Zwanestraat, Oosterstraat en Gelkingestraat zijn de bewoners vooral studenten. Zij ondervinden geen hinder van de ingezette activiteiten, zodat er ook geen grote conflicten met bewoners zijn geweest. Als de straat aantrekkelijker wordt is dat een aardige bijkomstigheid, maar veel verder gaat de interesse veelal niet. De situatie aan de Westerhaven is anders, omdat daar sprake is van een ander type bewoner. Mede door de ervaringen in de eerste straten zijn deze bewoners er vanaf het begin bij betrokken. In het inmiddels gestarte overleg tussen winkeliers en overige betrokkenen spelen de bewoners een duidelijke rol, ook in het overleg richting de gemeente.

Een lastig onderwerp in verschillende straten/winkelgebieden is het stallen van de fietsen. De meeste bezoekers gaan het liefst met de fiets tot de deur van de winkel en de bewoners zetten hun fiets bij de deur van hun kamer/appartement. Overal lukraak fietsen stallen geeft een rommelige aanblik, wat men nu juist wil voorkomen. Om de sociale controle te vergroten wordt in een aantal gevallen het aantal kamers juist uitgebreid (Oosterstraat), waardoor het aantal fietsen in de straat verder toeneemt. In de straten is een aantal fietsenrekken aanwezig, maar het aantal is onvoldoende voor het aanbod, en dan worden de nieuwe bankjes als stalling gebruikt. Aan het begin en eind van de straat een paar grote stallingen werkt niet, omdat de bezoeker dan te ver moet lopen. Teveel verschillende rekken in de straat is evenmin gewenst vanuit de optiek van de ondernemers. Hierdoor blijft dit probleem vooralsnog onopgelost, en zal door 'trial and error' gezocht worden naar een acceptabele oplossing. Bovendien speelt hierbij een rol, dat ondernemers in een aantal straten wel graag fietsenstallingen wenst, maar dat dit ook tegen het algemene beleid van de gemeente (stallingen weghalen) indruist.

De Gehandicaptenraad is niet vanaf de start van het experiment betrokken bij het proces, maar is wel snel aangesloten. De afdeling in Groningen volgt de algemene adviezen van de Nationale Gehandicaptenraad. Voor de Gehandicaptenraad is vooral de ruimte op straat belangrijk, waarbij 1,5 meter vrije doorgang van essentieel belang is. Naast de breedte is de looplijn heel belangrijk; hoe meer slingers in de looproute hoe lastiger het is voor mensen in een rolstoel of voor slechtzienden/blinden. In het afgelopen jaar heeft de Gehandicaptenraad geen melding gehad over conflicten in de experimentgebieden. Wel is sprake van duidelijke verschillen in de gebieden; de situatie in de Gelkingestraat is hierbij een lastige. De combinatie van smalle stoepen, uitstallingen, palen, fietsen, borden en terrassen maakt het in sommige delen heel lastig voor de gehandicapten. Dit is met name het geval in het noordelijke deel van de Gelkingestraat; hier moet heel veel geslalomd worden. In de overige straten zijn geen problemen geconstateerd; de situatie in de Oosterstraat is de afgelopen tijd juist verbeterd.

**Intern** gemeentelijk zijn onder meer om de volgende afdelingen/verantwoordelijkheidsgebieden betrokken bij het proces:

- Economische Zaken (EZ)
- Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)
- Stadsdeelcoördinatie
- Stadsontwerp
- Stadsbeheer
- Afdeling Verkeer en Vervoer
- Stadstoezicht
- Ruimtelijke Ordening (RO )

De afdelingen hebben allen hun eigen verantwoordelijkheid en zijn gewend op een bepaalde manier hun werkzaamheden uit te voeren. Binnen de afdelingen of beleidsterreinen van de gemeente is sprake van gereguleerd overleg. Tussen de verschillende afdelingen is hier veel minder sprake van. Communicatie tussen afdelingen moet dan ook duidelijk gepland worden, aangezien het buiten de normale structuren valt. Vanwege de beperkte afstemming tussen de gemeentelijke afdelingen is bij dit experiment gebleken dat sprake was van enige opstartproblemen. De juiste weg moest

nog gezocht worden. In een aantal gevallen bleek ook sprake te zijn van enige onderhuidse irritatie, die overigens in de loop van het jaar aanzienlijk minder werd.

In de beginfase van het proces waren niet alle (interne) betrokkenen op de hoogte van wat er exact te gebeuren stond, de duur van het experiment en welke activiteiten wel of niet verwacht werden. Hierdoor moesten op een (te) laat tijdstip halsoverkop nog zaken geregeld worden.

De taak van een afdeling als Handhaving is het handhaven van de bestaande regels. Wanneer in een enkele straat dit anders gaat dan vele jaren tevoren, dan dienen er duidelijke en heldere instructies te zijn. Ook ten aanzien van verkeersborden is er de nodige discussie geweest. Tijdige afdeling-overstijgende communicatie en betrokkenheid is derhalve uiterst belangrijk. In de Zwanestraat, de eerste experimentstraat, kwamen deze opstartproblemen het meest naar voren. De (her)opstart van de Oosterstraat e.o. en de Westerhaven blijkt in de praktijk al veel beter te verlopen.

De aanwezigheid van een coördinator/vast aanspreekpunt binnen de gemeente werkt voor de ondernemers uitstekend. Ook intern-gemeentelijk is dit een belangrijk item, maar dit betekent nog niet dat dan ook iedereen direct met de neus dezelfde richting op staat. Elke afdeling heeft zijn eigen opdrachtgever en beleid. Daardoor is het in een aantal gevallen lastig gebleken om tot eenduidigheid te komen, en om de snelheid in het proces te houden.

Verder is het lastig om met uitzonderingen op de standaard regels te leven. Voor enkele straten en voor de duur van een jaar is het op te brengen, maar zodra het eenmaal 'ongoing business' is geworden, zijn uitzonderingen lastig. De roep om het opstellen van nieuwe regels – het liefst voor meerdere straten tegelijk of de hele binnenstad – wordt duidelijk gehoord. De angst voor precedentwerking maakt het omgaan met bepaalde experimenten lastiger, met name in de opstartfase.

Ondanks wat opstartproblemen en zo hier en daar wat irritaties is binnen de gemeentelijke organisatie een ieder per saldo positief tot zeer positief over het experiment. Vooral de aanwezigheid van een vast aanspreekpunt, vaste coördinator binnen het gemeentelijke apparaat is hierbij een groot winstpunt.

### **c. Sterkte-/zwakte analyse**

Op basis van de voorgaande ervaringen kunnen ten aanzien van de experimentstraten de sterke en zwakke punten opgesteld worden:



## Evaluatie experimentstraten Groningen - binnenstad

Sterkte-/zwakte analyse	
<b>sterk</b>	
<i>objectief</i>	<i>subjectief</i>
veel meer uitstallingen, bankjes ed.	meer sfeer
samenwerking ondernemers	sterke leiders
samenwerking met gemeente	communicatie
minder regels, sneller handelen	positieve reactie bezoekers
iedereen erbij betrokken	vertrouwen
in diverse straten mogelijk	
afspraken over onderhoud in latere fase	
<b>zwak</b>	
<i>objectief</i>	<i>subjectief</i>
overal fietsen	kwetsbaar met enkele personen
enkele personen bepalend	veel zaken duren nog te lang
geld	communicatie
afspraken over onderhoud in het begin	grenzen opzoeken
elke straat weer anders	afdelingen gemeente met eigen agenda

Niet ten onrechte staan bij 'sterk' meer opmerkingen dan bij 'zwak'. De weegschaal lijkt duidelijk naar de positieve kant door te slaan. Bovendien zijn de sterke punten van groter belang dan de zwakke punten. Niettemin zijn er wel een aantal zaken om goed op te letten bij een eventueel vervolg met het experiment; vooral de subjectieve zwakke punten vragen om aandacht.

### d. Effecten

Uit de voorgaande paragrafen wordt duidelijk dat het experiment op diverse terreinen effect heeft gehad. Het experiment in de straten heeft met name een bijdrage gehad op:

- *De organisatiegraad*: de organisatiegraad van de ondernemers op straatniveau is tijdens het experiment enorm toegenomen. Sterker nog, men kon pas een aanvang nemen met het experiment, wanneer men zich voldoende had georganiseerd. Bij de ene straat liep dit iets soepeler dan in de andere straat, mede ingegeven door de karakteristieken van een straat, maar uiteindelijk komt het in alle deelnemende straten goed van de grond. Een sterkere organisatiegraad heeft een positieve uitwerking op diverse terreinen.
- *Verblijfsklimaat*: door zowel de ondernemers zelf als door de bezoekers is aangegeven, dat ze het prettiger, gezelliger en sfeervoller in de straat vinden dan voor de start van het experiment. Oorspronkelijk is dit een belangrijke reden geweest om te starten met het experiment.

- *Samenwerking*: tussen ondernemers en overheid is over het algemeen regelmatig sprake van irritatie, onbegrip en zelfs wantrouwen. Tijdens het experiment is gebleken dat door onder meer een gedeelde verantwoordelijkheid, kortere lijnen, directe aanspreekpunten en vooral een goede communicatie de samenwerking sterk verbeterd is. Niettemin blijft de afhankelijkheid van enkele personen groot, waardoor het kwetsbaar is en voortdurend een punt van aandacht.
- *Faciliteren van experimenten*: het op beschreven wijze uitvoeren van een experiment is relatief nieuw voor het gemeentelijke apparaat. Niettemin is gebleken, dat het van onderaf opzetten van een experiment wel degelijk mogelijk is. Van te voren is niet altijd duidelijk wat er te gebeuren staat; dit geeft de nodige onzekerheid en vraagt om improvisatie. Juist daarom is de communicatie ook zo belangrijk. Flexibiliteit om dergelijke experimenten uit te voeren is wel aanwezig gebleken, met positieve resultaten tot gevolg.
- *Fonds Ondernemend Groningen (FOG)*: doordat de ondernemers met een duidelijk doel voor ogen bezig zijn met het versterken van hun straat, is het eenvoudiger geworden om keuzes te maken voor de inzet van de gelden uit het ondernemersfonds/FOG. De beschikbaarheid van middelen is vaak een lastig onderwerp, maar in gezamenlijk overleg met alle betrokken partijen blijken meer zaken mogelijk dan aanvankelijk gedacht. Het begint uiteraard met een goed plan, waarvoor het initiatief bij de ondernemers blijft liggen.
- *Aantrekkelijke winkelstad*: elke winkelstraat is uniek en kent zijn eigen karaktertrekken. Door de straten optimaal in te vullen – en dat is in elke straat of winkelgebied weer anders – ontstaat een binnenstad, waar de verschillende straten samen elkaar kunnen versterken en daardoor de bezoekers een aantrekkelijk gebied kunnen bieden.

### 5. Resultaten en aanbevelingen

Uit de diverse gesprekken en de enquête is een aantal punten duidelijk naar voren gekomen. Deze geven we hieronder puntsgewijs weer, waarna we de succesfactoren kunnen benoemen. Op basis van de diverse resultaten worden vervolgens een aantal aanbevelingen gegeven.

- Alle betrokkenen zijn overwegend positief tot zeer positief over het experiment. In de opstartfase heeft men wel moeten wennen, deels zoeken naar de juiste route, maar uiteindelijk is na een jaar een ieder tevreden over het experiment. Het blijkt ook dat de straten, die later met het experiment zijn gestart, geleerd hebben van de ervaringen in de Zwanestraat.
- Communicatie is heel erg belangrijk; dit geldt voor alle betrokkenen. Het gaat om de ondernemers onderling, de verschillende afdelingen binnen de gemeente, en tussen de gemeente en de ondernemers. Het grootste spanningsveld ligt tussen de ondernemers, die altijd sneller willen, en de gemeente die altijd de nodige procedures en afdelingen langs moet. Daarnaast ontstaat er snel enige spanning tussen de verschillende afdelingen binnen het gemeentehuis als de experimenten niet helder en duidelijk zijn. Goede communicatie is derhalve van groot belang om vertrouwen in elkaar te houden.
- Voor het slagen is de aanwezigheid van een sterke organisatie van de ondernemers in een straat erg belangrijk. Wanneer de samenwerking in de straat niet optimaal functioneert, of wanneer voortdurend sprake is van wisselingen, dan is overeenstemming over acties nauwelijks te bereiken, en staat een project steeds weer stil.
- De aanwezigheid van een 'leider' in de straat, die bovendien gerespecteerd wordt door de overige winkeliers, is sterk bepalend voor het succes. Deze persoon kan zorgen voor saamhorigheid in de straat en voor de voortgang van een experiment. Hierdoor blijft het ook mogelijk, dat de verschillende ondernemers onderling problemen oplossen, met voorstellen voor acties of verbeterpunten komen, en elkaar aanspreken op zaken die niet geheel volgens de afspraak zijn. Er kan op deze wijze aan snelheid worden gewonnen, zoals het afgelopen jaar ook het geval was.
- Het gevaar schuilt dan ook met name in de aan- c.q. afwezigheid van een trekkende figuur. Het elkaar aanspreken en actief bezig blijven is nodig voor het aantrekkelijk houden van de straat. Deze angst is uitgesproken door de meeste betrokkenen, dat juist na een jaar pas echt duidelijk wordt of het experiment volgehouden kan worden. De aandacht is er dan grotendeels vanaf, en de ondernemers moeten dan zelf alles doen. De vraag is ook of de ondernemers ook in de toekomst elkaar blijven aanspreken op diverse punten. Wanneer een coördinerend persoon vertrekt, is er dan voldoende energie en vertrouwen om een vervanger te vinden.
- Succes zit vooral in een combinatie van factoren. Naast de samenwerking van ondernemers is een centraal aanspreekpunt op het gemeentehuis heel belangrijk gebleken. Juist omdat veel afdelingen bij een dergelijk experiment zijn betrokken, is het wegnemen van deze drempel van bureaucratie voor ondernemers heel belangrijk. Daarnaast hebben ook andere betrokkenen een positief signaal afgegeven over het experiment, zoals het GCC en de Gehandicaptenraad. Ook de eigenaren van het vastgoed hebben hun steentje bijgedragen, waardoor verfraaiingen eenvoudiger te realiseren waren, en panden sneller gevuld werden.

## Evaluatie experimentstraten Groningen - binnenstad

- Ook naar de toekomst toe is het versterken van de onderlinge contacten tussen de ondernemers en de gemeente een absoluut winstpunt. Het wederzijdse vertrouwen is sterk toegenomen. Wel blijft het een feit, dat het vertrouwen fragiel is vanwege het afhankelijk zijn van enkele bepalende en coördinerende personen; naar beide kanten toe is hiervan sprake.
- Het toelaten van fietsers in de Zwanestraat heeft geen enkel probleem gegeven. Het markeerde wel de start van het experiment, maar was in feite meer het formaliseren van een al jaren bestaande situatie. Als startmoment was het wel een belangrijk gegeven. Ook in de Oosterstraat was het startmoment belangrijk. In de andere straten is het lastiger om een 'officieel' startmoment te vinden.
- Het verschil in typen straat is behoorlijk groot. Je zou kunnen stellen, dat de Zwanestraat de ideale straat is om een dergelijk experiment te starten. De situatie in de Ooster- en Gelkingestraat is mede door de aanwezigheid van de bussen een heel andere, terwijl de Carolieweg en het Hoogstraatje qua karakter weer heel anders zijn. Het Hoogstraatje is klein en sluit organisatorisch dan ook grotendeels aan bij de Gelkingestraat. De Westerhaven is weer totaal anders, gezien het aanwezigheid van meerdere grootschalige winkels. Niettemin lijkt het er op, dat de experimenten in al deze totaal verschillende straten tot positieve effecten leidt.
- Met veel zelfstandige ondernemers (in dezelfde branche) in een straat of winkelgebied is het eenvoudiger om tot acties te komen, dan wanneer veel filiaalbedrijven aanwezig zijn. Zij doen vaak niet mee, omdat het algemene beleid van het hoofdkantoor dat niet toestaat. De cohesie in een gebied is dan lastiger tot stand te brengen. In het Westershavengebied is dit onder meer het geval, maar ook in de Gelkingestraat, waar een grote mix van functies aanwezig is.
- De bezoekers van de Zwanestraat hebben de wijzigingen in de straat duidelijk opgemerkt. Voor een deel gaat het om minder leegstand, maar juist ook de verschillende aanpassingen in de openbare ruimte zijn opgevallen. Een grote meerderheid beoordeelde de aanpassingen in de straat als positief.
- In de meeste straten is geld een probleem. Om een plan uit te werken of iets aan te schaffen is geld nodig, dat in een aantal gevallen (bij te weinig ondernemers) lastig bij elkaar te krijgen is. Het vraagt om het maken van scherpe keuzes van ondernemers. Na de aanschaf van bijvoorbeeld bankjes of planten komt de vraag van het onderhoud; vooralsnog wordt dit op de reguliere wijze door de gemeente overgenomen.

Op basis van alle gevoerde gesprekken en de ervaringen van bezoekers aan de straten kunnen voor de experimenten de volgende belangrijkste succesfactoren worden benoemd:

Succesfactoren
goede organisatie straat/gebied
trekker/leider in de straat
centraal aanspreekpunt gemeente
uitstekende communicatie
zoveel mogelijk zelfstandige ondernemers
vertrouwen in elkaar

### Aanbevelingen:

- Een vast aanspreekpunt in de straat noodzakelijk, of een vast persoon voor meerdere straten tegelijk aanstellen, benoemd vanuit de straten zelf;
- De straten dienen zichzelf goed te organiseren;
- Voor hele binnenstad in principe uitvoerbaar;
- Binnen kaders voldoende vrijheid houden voor eigen uniciteit: keuzes maken in bankjes en dergelijke: een keuzepalet aanbieden lijkt wenselijk;
- Een vast coördinerend aanspreekpunt binnen de gemeente is noodzakelijk;
- Vastgoedeigenaren erbij blijven betrekken, ook vanuit financieel oogpunt.

### 6. Samenvatting

Binnen de detailhandel zijn de afgelopen jaren veel ontwikkelingen geweest. Een voorbeeld hiervan is dat de sfeer en beleving in een winkelstraat veel belangrijker is geworden voor het aantrekken van bezoekers. Om hierop in te spelen is vanuit verschillende winkeliers en winkeliersverenigingen van een aantal binnenstadstraten in Groningen de behoefte ontstaan om de winkelfuncties te ondersteunen door meer gebruik te mogen maken van de openbare ruimte. Om dit te ondersteunen zijn experimenten in enkele straten begonnen voor de duur van één jaar. De eerste straat was de Zwanestraat, die in het voorjaar van 2014 officieel van start is gegaan. Daarna zijn de Oosterstraat, Gelkingestraat, Hoogstraatje, Carolieweg en Westerkade hieraan toegevoegd. Alle straten liggen in de binnenstad van Groningen, maar verschillen onderling sterk.

De experimenten zijn pas gestart op het moment dat de winkeliers zich georganiseerd hadden, en een contactpersoon c.q. leidend persoon aanwezig is voor overleg met de overige betrokkenen, zoals de gemeente. Ook aan gemeentelijke kant is een coördinator aanwezig. De experimenten bestaan uit aspecten als uitstallingen, reclame-uitingen, aankleding van de straat (planten, bankjes) en – in het geval van de Zwanestraat – het toestaan van fietsers. Tussen ondernemers en gemeente zijn vooraf afspraken gemaakt over de te ondernemen acties. Vanuit de gemeentelijke toezichthouders wordt enige terughoudendheid verwacht; ondernemers krijgen eerst samen de mogelijkheid om tot plannen en oplossingen te komen.

Ruim een jaar na de start van het experiment in de eerste straat worden diverse effecten zichtbaar. Bezoekers van de Zwanestraat zien en merken duidelijk de verschillen die het afgelopen jaar zijn opgetreden. De aanpassingen in de straat zien ze vooral als een positief effect. Aspecten als netheid en sfeer scoren heel goed onder de bezoekers. Per saldo is een overgrote meerderheid positief over de veranderingen. Wat de bezoekers ook zien, is dat er meer gevulde winkels en minder leegstand is ontstaan. Dit is een gevolg van het feit, dat ondernemers zelf ook actief zijn geworden in het benaderen van gegadigden en van een beter direct contact met en betrokkenheid van de vastgoedeigenaren. Uiteraard is niet alles direct vlekkeloos verlopen vanaf de start van het experiment. De aanwezigheid van een 'leider' in de straat met voldoende draagvlak onder de overige ondernemers is van cruciaal belang. Tevens is dit ook het zwakke punt, want veel is dan ook afhankelijk van één of enkele personen, die het volledige vertrouwen moeten krijgen en blijven houden. Niettemin bleek het mogelijk om op deze wijze te opereren en elkaar aan te spreken op zaken, die om overleg of verbetering vroegen. Ook werd in de loop van het jaar duidelijk, dat veel van de opstartproblemen in de Zwanestraat gedeeld zijn met de ondernemers in de overige straten, zodat die daar hun voordeel mee konden doen en ook echt deden, ondanks de grote onderlinge verschillen tussen de straten.

Naast communicatie tussen de ondernemers onderling is communicatie met overige betrokkenen ook van groot belang. Waar ondernemers het meest te mee te maken hebben is de gemeente, zodra ze iets anders willen ondernemen. Voor plannen van ondernemers is het vaak noodzakelijk om bij diverse afdelingen van een gemeente langs te gaan. Onderdeel van het experiment was tevens de aanwezigheid van een coördinerend persoon bij de gemeente. Hierdoor was er direct meer duidelijkheid bij

ondernemers, ontstond al snel een wederzijds vertrouwen, en is ook aan snelheid en daadkracht gewonnen.

Binnen de ambtelijke organisatie is communicatie – vanwege de vele betrokken afdelingen – ook zeer belangrijk. Omdat het een experiment betreft, dat van onderaf is opgezet, is vanaf het begin niet altijd duidelijk wat de volgende stap zal zijn of welke knelpunten zullen ontstaan. Voor de ene afdeling is het lastiger hiermee om te gaan dan de andere afdeling, ook omdat het soms met bestaand beleid botst. Juist dan is een coördinator en communicatie heel belangrijk. Ondanks enkele hobbels op de weg zijn per saldo ook binnen de gemeente de meesten zeer positief over het experiment.

Het succes van het experiment wordt verklaard door een combinatie van factoren, waarbij samenwerking, communicatie en vertrouwen heel bepalend zijn. Uiteindelijk is dankzij het experiment het verblijfsklimaat in de experimentstraten verbeterd en werken de ondernemers onderling goed samen om de juiste plannen voor de straten uit te werken. Na goed onderling overleg tussen de ondernemers leggen zij de ideeën voor aan de gemeente, waardoor constructiever en sneller gehandeld kan worden, in betere harmonie.

Voor het uitvoeren van experimenten is een goede organisatiegraad in de straat en een vast aanspreekpunt noodzakelijk. Wanneer deze aanwezig is – alsmede een vast aanspreekpunt bij de gemeente – kan een dergelijk experiment in principe in de hele binnenstad uitgevoerd worden. Binnen bepaalde (nader te bepalen) kaders kan voldoende vrijheid behouden worden voor uniciteit, zodat de eigenheid van de verschillende straten optimaal benut kan worden. De aantrekkingskracht van de binnenstad kan zo voor de bezoekers vergroot worden.