

Bureau Binnenstad Den Haag

Evaluatie 2017

Ondernemers, eigenaren, bewoners en ambtenaren hebben ook in 2017 veel tijd en energie gestoken in de publiek-private aanpak van de binnenstad. Er is onderling vertrouwen en dat is een perfecte basis.

Er is flink geïnvesteerd door gemeente en ondernemers, er is gewerkt aan gastvrijheid, inrichting en beheer van de openbare ruimte, verbeteren van de stedelijke distributie, het aantrekken en ondersteunen van ondernemers, het verzorgen van promotie en het toevoegen van functies.

In 2017 is de Binnenstadsmonitor 2017 opgesteld waar gemeten wordt waar de Haagse binnenstad staat. Enkele conclusies hieruit: Het gaat over-all goed met de binnenstad. Het ziet ernaar uit dat wij bijna alle doelstellingen uit het Binnenstadsplan 2010-2020 gaan behalen en vier van de zeven doelstellingen zijn nu al behaald. Wonen in de binnenstad is in trek en de bezoekerscijfers groeien weer. Inmiddels komen er 34 miljoen bezoekers per jaar, wat al weer hoger is dan voor de crisis. Wij zien wel dat het bezoekgedrag verandert; bezoekers komen op andere momenten en met andere doelen naar de binnenstad en de verschuiving van het druktebeeld zet zich door naar Grote Marktstraat, Korte/Lange Poten en Turfmarkt.

Vanuit de Binnenstadsmonitor blijkt ook dat de bereikbaarheid van de binnenstad met openbaar vervoer en de fiets erg goed wordt gewaardeerd, maar dat, ondanks de goede bereikbaarheid met de auto, de perceptie hiervan nog onvoldoende is. Daarnaast mag het imago van de binnenstad ook wat sterker ontwikkeld worden.

Kortom, wij zijn tevreden met de ontwikkelingen maar wij zien ook duidelijke uitdagingen. Zeker ook in het licht van de verandering van functie van binnensteden, globale ontwikkelingen als de trek naar de steden, lokale ontwikkelingen als de komende renovatie van het Binnenhof, de werkzaamheden in de openbare ruimte en de ontwikkeling van Binckhorst, maar ook regionale ontwikkelingen in Leidschendam.

Zorgelijk zijn de signalen die wij opvangen vanuit de ondernemerscollectieven voor wat betreft het vermogen om de organisaties goed draaiende te houden. Hier zullen wij als publiek-private samenwerking (PPS) sterk op in moeten gaan zetten.

Bureau Binnenstad heeft in het Jaarplan 2017 de prioriteit 'Nieuwe vormen ontwikkelen om 'nieuwe' ondernemers te betrekken bij de ontwikkelingen in de BIZ/binnenstad' opgenomen. In oktober zijn we met dit traject gestart. Er zijn gesprekken gevoerd met bestuurders van het georganiseerd bedrijfsleven en ondernemers in het centrum over hun visie en ideeën om de betrokkenheid en binding van het bedrijfsleven te verbeteren. De gespreksronde heeft geleid tot een zeer helder beeld

van een breed gedeelde behoefte: meer inhoudelijke ondersteuning en minder organisatorische en bestuurlijke drukte in de binnenstad.

Deze wens zal in 2018 worden vertaald naar een concreet en realiseerbaar plan voor een strategisch relatiebeheer dat “boeit, bindt en activeert”. Daarbij zal aandacht worden gegeven aan de conclusies dat de betrokkenheid van ondernemers zwak ontwikkeld is, de veelheid aan spelers in de binnenstad extra aandacht voor samenwerking vergt en de complexiteit van de vraagstukken in het centrum een professionaliseringsslag vraagt. Op basis hiervan is een duidelijk en eenduidig wensbeeld te herleiden dat invulling geeft aan de bovenvermelde behoefte aan inhoudelijke ondersteuning en minder organisatorische en bestuurlijke drukte in de binnenstad. In de optiek van de gesprekspartners kan realisatie van dit wensbeeld bijdragen aan meer actief betrokken bestuursleden en ondernemers in de binnenstad die zich willen inzetten voor en samen willen werken aan de verdere ontwikkeling van de Haagse binnenstad.

Het team Bureau Binnenstad bestaat uit drie parttime medewerkers. Gedurende 2017 hebben wij vier externe projectleiders ingehuurd om het projectmanagement namens Stichting Binnenstad (StiBi) vorm te geven. Deze projectleiders zijn ingezet op de volgende programma's:

- *Gastvrij en Smart* voor de onderdelen City Hosts, Kijkje in de Keuken, gastvrijheidstrainingen en Hospitalitycentra
- *Bereikbaarheid* voor het onderdeel Afvalinzameling
- *Multifunctionele binnenstad* voor het onderdeel Eigenaren Spuistraat
- *Organisatie & uitvoering* voor het onderdeel Betrekken 'nieuwe' ondernemers

Wij hebben de relatie tussen onderwijs en de binnenstad verder weten te verstevigen. Zowel met De Haagse Hogeschool, met hun opleiding Small Business en Retailmanagement, als ook met ROC Mondriaan, met verschillende opleidingen, zijn samenwerkingen tot stand gekomen, waarbij over en weer projecten uitgevoerd worden.

Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om samen met Stichting Marketing Haagse Binnenstad een efficiënte en aantrekkelijke communicatie- en samenwerkingsstructuur op te zetten.

Afgelopen jaar zijn gemeente en Stichting Binnenstad gestart met de voorbereidingen voor het opstellen van een nieuw Uitvoeringsconvenant 2018-2022, welke als concept aangeboden gaat worden aan het nieuwe College van Burgemeester en Wethouders na de coalitievorming 2018. Een bijzonder Uitvoeringsconvenant, dat de eerste twee jaren gekoppeld zal zijn aan het huidige Binnenstadsplan 2010-2020 en de laatste twee jaren aan een nieuw op te stellen Binnenstadsplan 2020-2030.

Partijen hebben uitgesproken een voorkeur te hebben om Publiek-Privaat te blijven samenwerken aan de binnenstad en de nieuwe ambities. Hiervoor zet Bureau Binnenstad zich graag in.

Hieronder volgt een overzicht van de activiteiten van Bureau Binnenstad in 2017.

Ad Dekkers
Directeur Bureau Binnenstad

Projecten

Gastvrij

- Evaluatie van de pilots 2016 van de City Hosts en verder uitgewerkt naar uitbreiding van inzet City Hosts voor 2017. Vanaf mei 2017 zijn de eerste City Hosts ingezet op meer dan 20 drukke winkeldagen. Tien van deze dagen werden door Syntrus Achmea Real Estate & Finance gesponsord.
- Opdracht gegeven aan leerlingen van de mode-opleiding van het ROC Mondriaan om nieuwe kleding en accessoires te ontwerpen voor de vrijwilligers van de Ambassade van Den Haag. Opdracht begeleid en gejureerd.
- Samen met de gemeente een vraagstuk opgesteld voor het Start Up in Residence programma en de startup kunnen begeleiden met het vraagstuk 'Create Happy Customers', waarbij de opdracht was om een haalbaar product/dienst te ontwikkelen waarmee de binnenstad van Den Haag de klanttevredenheid verhoogt en positief verrast, en dat gaat leiden tot verhoging verblijfsduur en omzetverhoging voor de Retail in de (binnen)stad.
- Ontwikkelen en organiseren van de 'Haagse Heroes Gastvrijheidstraining'. De eerste training is op 8 november gehouden met twintig enthousiaste deelnemers. Deze door Bureau Binnenstad opgezette trainingen worden in 2018 voortgezet.
- Het organiseren van 'Kijkje in de Keuken'sessies m.b.t. kennisnemen van gastvrijheidsambities en -aanpak van andere organisaties. Deze hebben plaatsgevonden bij Hilton The Hague, de Facilitaire Dienst van De Tweede Kamer en Rotterdam/The Hague Airport. Tijdens deze laatste bijeenkomst werd 'Kijkje in de Keuken' door Bureau Binnenstad als concept overgedragen aan House of Hospitality.
- Overleg met voorzitters van BIZ-en en gemeente om het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) verder uit te breiden.
- Het ondersteunen van de bijeenkomst 'Gastvrijheid op z'n Chinees', waar ondernemers zijn geïnformeerd hoe zij Chinese gasten nog beter van dienst kunnen zijn.
- Kansen en mogelijkheden tot samenwerking in beeld gebracht van initiatieven op het gebied van hospitalitycentra, om te komen tot een advies voor vervolgstappen die moeten gaan leiden tot het opzetten van een of meerdere hospitalitycentra.

Marketing

- Complementaire samenwerking met Stichting Marketing Haagse Binnenstad m.b.t. hun inzet op het binnenstadsprogramma 'Toerisme & Marketing'.

Royal City

- Ondersteunen van BIZ Paleis Noordeinde bij het opstellen van een actieplan om het Noordeinde tijdens de renovatie ('Royal Make Over') aantrekkelijk te laten blijven voor bezoekers aan dit gebied.
- Opdracht verstrekt aan studenten 'City Hospitality' van ROC Mondriaan om te onderzoeken hoe het gevoel van gastvrijheid op peil kan blijven tijdens de 'Royal Make Over' in het gebied van BIZ Paleis Noordeinde, en studenten hierin begeleid.
- In samenwerking met het Haags Retailpunt de bijeenkomst 'The Hague - City of Luxury', waarbij wethouders Boudewijn Revis en Karsten Klein aanwezig waren, georganiseerd. Hier zijn Haagse ondernemers geïnformeerd over de status van de projecten om Den Haag als winkelstad nog beter op de kaart te krijgen. Tijdens deze bijeenkomst is de eerste aanzet gegeven om de Luxury-ambitie in te bedden in de (binnen)stadsbrede ambitie: 'The Hague Royal City'.
- Diverse internationale makelaars en vastgoedpartijen ontvangen voor een presentatie van de Luxury-ambitie, de kansen en de potentie van de route.
- Tijdens een ontbijtsessie op de Provada 2017 een presentatie verzorgd voor het vastgoed- en retailnetwerk.

Binnenhof

- Voorzitten van Omgevingsoverleg Renovatie Binnenhof.
- Mede opstellen rapportage met voorstellen voor het behoud van de leefbaarheid en aantrekkelijkheid van de Haagse binnenstad tijdens de renovatie van het Binnenhof.
- Aanbieden van deze rapportage aan Minister Plasterk en Wethouder Revis.
- Deelname aan het Kernteam Omgeving Binnenhof namens Stichting Binnenstad en invullen rol technisch voorzitter.

Onderwijs

- Samen met De Haagse Hogeschool opzetten en begeleiden van praktijkprojecten in de binnenstad voor de opleiding Small Business en Retailmanagement. Opdrachtgever voor het YIP project waarbij studenten in teams hebben onderzocht hoe verschillende Haagse winkelgebieden hun U.S.P.'s beter kunnen inzetten en zich nog beter kunnen vermarkten.

Stadsdistributie

- Verkenning van de mogelijkheden voor een collectieve stadsdistributie
- Het stakeholdersoverleg 'duurzame logistiek' geïnitieerd. Hierin wordt met vertegenwoordigers vanuit binnenstad, gemeente en brancheorganisaties vervolgstappen en aanpak besproken om te komen tot schone en slimme logistiek in de stad.
- Deelname aan het programma 'Wikken & Wegen' met betrekking tot herziening van het venstertijdenbeleid in de Haagse binnenstad.
- In samenwerking met Conversion de werkconferentie 'Slim en Schoon door de Haagse Binnenstad' georganiseerd waarbij ondernemers met koplopers op het gebied van duurzame mobiliteit en vertegenwoordigers van de gemeente acties voor slimme en schone distributie in de binnenstad hebben vormgegeven.
- In samenwerking met Connekt en ROC Mondriaan is het keuzedeel 'duurzame stedelijke logistiek' vormgegeven.
- Voorbereiding van het praktijkonderzoek door studenten van de opleiding Logistiek naar duurzame logistiek in de Haagse Binnenstad.
- Coördineren en voorbereiden van het convenant Stedelijke Distributie "Slimme en schone bevoorrading in 2025" met het brede netwerk rondom logistiek in de Haagse binnenstad.

Afval

- Informeren betrokken stakeholders binnen de private partners en binnen gemeente Den Haag over de kansen en mogelijkheden van collectieve afvalinzameling. Opgezet in samenspraak met het kennisorgaan van de Hogeschool van Amsterdam.
- Op 4 april *fieldtrip* afval georganiseerd waaraan ondernemers uit de binnenstad, kennispartners afval en vertegenwoordigers van beleid en uitvoering op het gebied van afval en handhaving deelnamen.
- In samenwerking met De Haagse Hogeschool opzet voor onderzoek naar bedrijfsafval vormgegeven, met het doel kengetallen voor bedrijfsafval wat betreft volume, kosten en inzameling voor horeca en retail te kunnen formuleren. Het onderzoek zal in de eerste helft van 2018 worden uitgevoerd.
- Met de directie van Dienst Stadsbeheer medewerking aan pilots voortkomende uit dit traject afgestemd.

Organisatie & Uitvoering

- Presentatie verzorgd voor de stakeholders in de binnenstad over drie concepten vanuit het project 'Concept Binnenstad'. Het concept 'Verrassend Rijk' wordt meegenomen in de aanpak van het Museumkwartier. De overige concepten worden meegenomen bij het opstellen van het nieuwe Binnenstadsplan 2020-2030.

- Gestart met het traject voor de ontwikkeling van 'nieuwe' vormen om 'nieuwe' ondernemers te activeren en te betrekken bij de ontwikkelingen in de Haagse binnenstad. Er zijn gesprekken gevoerd met bestuurders van het georganiseerd bedrijfsleven.
- Diverse overleggen georganiseerd met het Kernteam eigenaren Spuistraat: de vertegenwoordiging van vastgoedeigenaren die gezamenlijk vorm willen geven aan de toekomst van de Spuistraat.
- Coördinatie en ondersteuning van het Onderzoek kwaliteitsverbetering Spuistraat door VOCUS architecten.
- Verkenning gedaan naar bestaande Housing Investment Districts, en naar de haalbaarheid om dit in de Haagse Binnenstad te introduceren.

PPS organisatie

- Organisatie en begeleiding driedaags werkbezoek vanuit Zweedse organisatie voor centrummanagement (Svenska Stads kärnor) aan Den Haag en Rotterdam.
- Organisatie van werkbezoeken vanuit gemeenten 's-Hertogenbosch en Gent aan de PPS Binnenstad Den Haag.
- Organisatie kennismaking burgemeester Krikke met de PPS Binnenstad Den Haag.
- Werkbezoek gebracht aan de gemeente Gent
- Gesprekken met vertegenwoordigers van city management Zoetermeer en Rotterdam
- Organiseren van bijeenkomst waarbij genodigden uit de Haagse binnenstad werden geïnformeerd over de op handen zijnde opening van Hudson's Bay aan de Grote Marktstraat.
- Voorbereiden concept Uitvoeringsconvenant 2018-2022, waaronder een Expertsessie in het najaar.
- Verzorgen communicatie via website, social media en nieuwsbrieven.
- Deelname aan de adviesraad voor Handel en Economie van ROC Mondriaan.
- Organiseren van vier binnenstadsborrels.
- Samen met de gemeente opstellen van de Binnenstadsmonitor 2017.
- Deelname aan de verkiezing Beste Binnenstad.
- Deelname aan het project 'Jongeren in de Lift' van het Werkgeversservicepunt
- Organiseren onderdeel cursus "Samenwerken in de binnenstad" van Platform Binnenstad Management Nederland en Platform 31.
- Het Werkgeversservicepunt diverse malen in contact gebracht met het bedrijfsleven in de binnenstad

Stichting Binnenstad

- Organiseren van vergaderingen van het Dagelijks en Algemeen bestuur.
- Secretariaat Stichting Binnenstad.
- Afronding BIZ Haagse Entree en overleg over vervolg met ondernemers Pleinkwartier.
- Ontwikkelen visie samenwerking Stichting Marketing Haagse Binnenstad met Bureau Binnenstad en Stichting Binnenstad. Plan geformuleerd en eerste stappen ingevoerd.
- Begeleiden BOF en STIBI bij de voorbereidingen voor de organisatie van een Veiling van Goede Politieke Ideeën richting de Gemeenteraadsverkiezingen 2018.

