

Bureau Binnenstad Den Haag

Jaarplan 2018

Inleiding

Er wordt volop geïnvesteerd door gemeente en marktpartijen. Er is veel vertrouwen in het toekomstperspectief voor de Haagse binnenstad. De binnenstad is de economische motor. Vanuit deze sterke positie gaan wij actief verder met het werken aan de Haagse binnenstad.

Publiek en privaat werken samen aan de ambities verwoord in het Binnenstadsplan Den Haag 2010-2020 'Naar een complete binnenstad'. Deze ambities zijn verwerkt in het *Programma PPS Binnenstad 2018*.

Alle partners zijn ambitieus en willen de binnenstad versterken. In de afgelopen jaren hebben de gemeente en private partijen gezamenlijk gewerkt aan de doorontwikkeling van de publiek-private samenwerking aan de binnenstad van Den Haag. Hiermee is het fundament verstevigd onder de uitvoering van de gezamenlijke ambities in een krachtenveld van steeds sneller veranderende vraag, grote economische belangen en de veranderende functie van binnensteden.

De werkzaamheden van Bureau Binnenstad bestaan grotendeels uit de volgende onderdelen:

- Procesmanagement voor de publiek-private samenwerking
- Programmamanagement van het *Programma PPS Binnenstad 2018*
- Het ondersteunen van het bestuur van Stichting Binnenstad Den Haag (procesmanagement)
- Het uitvoeren van het projectmanagement van de onderdelen in het *Programma PPS Binnenstad* toebedeeld aan StiBi.

In 2017 is een start gemaakt met het opstellen van een nieuw Uitvoeringsconvenant 2018-2022. In het eerste kwartaal van 2018 zal dit verder afgerond gaan worden zodat dit als concept aangeboden kan worden aan de nieuwe leden van het College van Burgemeester en Wethouders die betrokken zullen zijn bij de PPS Binnenstad Den Haag.

Gezien het feit dat het huidige Binnenstadsplan de einddatum 2020 kent zullen wij met de partners het proces om te komen tot een nieuw binnenstadsplan in 2018 gaan oppakken.

Afgelopen jaar heeft Bureau Binnenstad samen met de Stichting Marketing Haagse Binnenstad onderzoek gedaan naar een mogelijke samenwerking. Dit heeft geresulteerd in een stappenplan om te komen tot samenwerking op de gebieden van communicatie, personele bezetting en in de toekomst huisvesting. Met ingang van november 2017 wordt er al gebruik gemaakt van een gezamenlijke content manager. Het streven is om per januari 2018 van start te gaan met een gezamenlijk officemanagement. Tevens zal 2018 in het teken staan van koppeling van de communicatiekanalen en het zoeken naar een gezamenlijke

huisvesting. De verwachting is dat hiermee en hierdoor een verdere samenwerking tot stand zal gaan komen.

Mede door deze samenwerking zal het medewerkersbestand van Bureau Binnenstad meer flexibel en projectmatig ingezet kunnen worden, waardoor wij in 2018 invulling kunnen geven aan de verdeling tussen vaste- en projectmatige kosten voor Bureau Binnenstad.

De financiering van Bureau Binnenstad bestaat uit een vaste component voor loonkosten en huisvesting en een variabele component voor het projectmanagement. Dit Jaarplan richt zich op de prioriteiten binnen het Programma PPS Binnenstad 2018 en in het bijzonder die projecten waar extra projectbijdrage voor gevraagd wordt.

Ad Dekkers
Directeur Bureau Binnenstad Den Haag

Doelstellingen Binnenstadsplan (tot 2020 tenzij anders vermeld)

- Groei naar 20.000 bewoners
- Groei aantal bezoekers met 3% per jaar naar 33,5 miljoen in 2018
- Toename verblijfsduur van bezoekers van buiten Den Haag met 10%
- Toename bestedingen per bezoeker met 10%
- Toename aantal overnachtingen met 10%
- Toename van de waardering door de Haagse bevolking naar een 7,5
- Toename van de bekendheid van de Haagse binnenstad lokaal, regionaal en nationaal
- Toetreden tot de top 5 van de meest gastvrije (binnen)stad in 2018

Prioriteiten Uitvoeringsconvenant 2014-2018

- De binnenstad gastvrij en 'smart' maken
- Groei van het toeristisch bezoek
- Bezoekersaantallen verhogen in noordelijke sfeergebieden Hofkwartier (w.o. Noordeinde) en Historische Kern (w.o. Denneweg)
- Bekendheid en waardering voor de Haagse binnenstad verhogen
- Meer studenten, bewoners en werknemers in de binnenstad

Opdracht Bureau Binnenstad

- Opdrachtgever is Stichting Bureau Binnenstad waarin de gemeente Den Haag en Stichting Binnenstad Den Haag samenwerken
- Bevorderen en ondersteunen van de samenwerking tussen de gemeente Den Haag enerzijds en private partijen anderzijds, gericht op het ondernemen, wonen, werken, winkelen en verblijven in de Haagse binnenstad voor al haar gebruikers
- Proces- en projectmanagement voor Stichting Binnenstad Den Haag
- Secretariaat voor Tactisch Beraad, Strategisch Beraad en Stichting Binnenstad Den Haag
- Programmamanagement *Programma PPS Binnenstad 2018*
- Communiceren B to B over PPS, projecten, resultaten en voortgang
- Stroomlijnen communicatietrajecten van en voor stakeholders

JAARPLAN 2018 Bureau Binnenstad

PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING

- Ondersteunen Stichting Binnenstad Den Haag en private partijen in de verdere ontwikkeling van hun rol binnen de PPS
- Versterken uitdragen van de PPS B to B
- Uitvoeringsconvenant 2018-2022 voorbereiden
- Mede organiseren aanpak om te komen tot Binnenstadsplan 2020-2030

STICHTING BINNENSTAD DEN HAAG

- Projectmanagement private onderdelen *Programma PPS Binnenstad 2018*
- StiBi verstevigen / meer leden
- Private structuur optimaliseren / overzicht voor achterbannen
- Marketing en management van de binnenstad verder in elkaars verlengde brengen.
- Intensiveren samenwerking met SMHB / HRP
- Verbeteren in- en externe communicatie, als instrument dat bindt, boeit en activeert.

BUREAU BINNENSTAD

- Ontwikkelen verdere samenwerking BB en SMHB.
- Optimaliseren communicatie vanuit de vaste bijdrage.
 - Website en beheer
 - Doorontwikkelen communicatie Social Media
 - Organiseren 3 á 4 binnenstadsborrels (Bibo)
 - Nieuwe opzet Bibo i.r.t. doelstellingen
 - Opschonen adressenbestand

Thema`s 2018 Bureau Binnenstad

Wij zullen dit jaar inzetten op vier thema`s / prioriteiten over de verschillende programma`s heen en één aan de PPS gerelateerd thema:

Deze thema`s zijn:

- Gastvrijheid
- Bereikbaarheid
- Royal City
- Private structuur

Als 5^e PPS thema :

- Doorontwikkeling PPS

Gastvrijheid

Gastvrijheid is een van de centrale thema's die door alle programma's heen loopt. Of het nu gaat om bezoekers aan onze binnenstad, bewoners, ondernemers en eigenaren, voor allen willen wij gastvrij zijn. Wij leggen de focus in 2018 voor de binnenstad op het uitbreiden van inzet en taken van de City Hosts specifiek in de binnenstad en het verder uitrollen van de gastvrijheidstrainingen.

- **City Hosts**

City Hosts zijn gastheren en gastvrouwen in de openbare ruimte, die bezoekers van de binnenstad gastvrij ontvangen en van informatie kunnen voorzien. Daarnaast zijn zij 'ogen en oren' van de binnenstad die signaleren wanneer er extra inzet nodig is op gebruik van openbare ruimte. Hiermee willen wij een laagdrempelige, 9+ gastvrijheidsbeleving creëren bij bezoekers en inwoners van Den Haag bij hun bezoek aan de Haagse binnenstad. City Hosts krijgen een cursus gastvrijheid (City Host Academy) om hun vaardigheden op dat gebied nog verder aan te scherpen. Daarnaast krijgen City Hosts een training om de 'toezichthoudende taken' goed te kunnen uitvoeren. Zij leren daarbij hoe te signaleren en te melden. D.w.z. handelend optreden in de openbare ruimte als de omstandigheden daarom vragen, hetgeen betekent dat zij bevoegde instanties informeren over ongewenste situaties. Zij zullen nooit direct het publiek aanspreken bij het constateren van ongewenst gedrag.

De volgende taken kunnen worden meegenomen bij de inzet van City Hosts:

- Signaleren en doorspelen van situaties waarbij afval een rol speelt (niet opgehaald afval, overvolle afvalbakken en vervuiling op straat).
- Signaleren en doorspelen van gevaarlijke situaties (losse trottoirtegels, kapotte straatverlichting of verkeerslichten, gebroken straatmeubilair, fout geparkeerde voertuigen).
- Signaleren en doorspelen van ongewenste situaties en strafbare zaken (zakkenrollers, winkeldiefstallen).

In **2018** zijn de City Hosts:

- Op 50 dagen ingezet specifiek voor de binnenstad.
- Herkenbaar door hun eigen 'Binnenstad' uitstraling.
- Getraind op gastvrijheid en toezicht openbare ruimte.
- In te huren door BIZ, ondernemersverenigingen of de SMHB.

- **Gastvrijheidstraining.**

Bureau Binnenstad heeft een training opgezet met het thema gastvrijheid. De **Haagse Heroes Gastvrijheidstraining** is opgezet op verzoek van Haagse ondernemers die de doelstelling onderschrijven om Den Haag de meest gastvrije stad van Nederland te maken. De deelnemers wordt in een middagsessie uitgelegd hoe zij samen met hun team kunnen bijdragen om Den Haag tot meest gastvrije stad te maken. De cursisten komen o.a. uit de retail, de beveiliging en de hotellerie.

Het programma kent de volgende onderdelen:

- Wat is gastvrijheid? Uitleg van gastvrijheidsmodel dat is ontwikkeld samen met Hotelschool Den Haag.
- Gastvrijheids-safari in de Haagse binnenstad op zoek naar gastvrije beleving. Tijdens de safari worden ervaringen en foto's per whatsapp doorgestuurd. Foto's worden in een presentatie opgenomen.
- Ontwikkelen van een klantbelevingsreis (customer journey) van een persona die Den Haag bezoekt.

- Opstellen van een lijst met activiteiten die ingezet kunnen worden om een gastvrijere uitstraling te creëren.

In 2018:

- zijn er 8 gastvrijheidstrainingen georganiseerd met gemiddeld 20 deelnemers. (Deze gastvrijheidstraining is onderdeel van de City Host Academy)
- Is er een mogelijke koppeling tot stand gebracht met diefstalpreventie training.

Bereikbaarheid

Om de bereikbaarheid van de Binnenstad van Den Haag te bevorderen blijven wij in 2018 inzetten op de onderdelen Stedelijke Distributie en Afval.

In 2018:

- zal er een convenant getekend worden tussen ondernemers, vervoerders en overheid om te komen tot een reductie van voertuigbewegingen en het bevorderen van de luchtkwaliteit door inzet van schonere voertuigen.
- wordt een Platform Stedelijke Distributie Den Haag ingericht voor het delen van kennis en ervaring, demonstratieprojecten, 2-4 x per jaar “werkoverleg” en regievoering op het werken aan de te stellen doelen.
- zijn er minimaal 3 pilots georganiseerd met betrekking tot collectieve afvalinzameling.

Royal City

Royal City staat voor de kwaliteit in de (binnen)stad van Den Haag. Of het nu gaat om inrichting, functie of persoonlijke contacten. In Den Haag voldoet het aan de hoge standaard die wij hanteren.

Het merk Royal City moet nog verder geladen gaan worden. Bureau Binnenstad gaat diverse activiteiten onder de vlag van Royal City oppakken / verder ontwikkelen.

• ***Imago***

Uit diverse onderzoeken blijkt dat het imago van de Haagse Binnenstad nog niet voldoet aan de doelen die wij ons gesteld hebben in het Binnenstadsplan. Met name gaat het hier naast het algemene imago specifiek over het imago van bereikbare en gastvrije binnenstad.

The Hague Marketing Bureau en de Stichting Marketing vervullen een belangrijke rol in het verbeteren van de bovenstaande imago's. Bureau Binnenstad zal met deze beide organisaties afstemmen op welke wijze het imago op die onderdelen verbeterd kan gaan worden.

In 2018

- zijn er duidelijk herkenbare uitingen ontwikkeld die bijdragen aan bovengenoemde imago's

- **Luxury**

De inzet op de Luxury Shopping route van Bijenkorf naar Hilton zal worden gecontinueerd als zelfstandig project binnen de Royal City ambitie.

In **2018**:

- zal het Kernteam Luxury worden geactualiseerd en ingezet als ambassadeurs.
- zal onderzocht worden of een kwaliteitsscan voor ondernemers gewenst is.
- zal ingezet worden op invulling leegstaande panden en het verbeteren invulling rotte kiezen.
- wordt de openbare ruimte heringericht, waarbij de ondernemers een promotie programma organiseren tijdens de Royal Make Over.
- zal het benaderen van internationale makelaars worden gecontinueerd.
- wordt het idee uitgewerkt om Vlaamse Couture als pop-up thema te organiseren.

- **Museumkwartier**

De ontwikkeling van het Museumkwartier draagt bij aan de Royal City ambitie van de stad.

Vanuit het Plan van aanpak voor de totstandkoming van het Museumkwartier zal Bureau Binnenstad inzetten op het oprichten van een samenwerkingsorganisatie van culturele instellingen en ondernemers in het gebied.

In **2018**

- is er vastgesteld hoe de samenwerking het best georganiseerd kan worden en zijn de zaken zodanig voorbereid dat uiterlijk 01-01-2019 een organisatie kan worden opgericht.

Private structuur

Een goed georganiseerd bedrijfsleven is in een PPS constructie essentieel. Zeker als de PPS gericht is op het realiseren van een economische agenda. We moeten constateren dat de organisatie en betrokkenheid van de ondernemers in de Haagse binnenstad verbeterd moet worden. Zowel de diverse BIZen en OV zelf hebben te maken met kwaliteit- en kwantiteitproblemen als ook hun samenwerkingsorganisatie.

Bureau Binnenstad is in 2017 begonnen met een inventarisatie van wensen vanuit de ondernemers en ondernemersverenigingen.

In **2018**

- zullen de uitkomsten van de gesprekken samen met de ondernemers en , private partijen en de gemeente worden uitgewerkt naar een actieplan en waar mogelijk op onderdelen gerealiseerd.
- wordt er een communicatie tool ontwikkeld die bij gaat dragen aan boeien, binden en activeren.
- zal er met de ondernemersvereniging Pleinkwartier gewerkt worden aan de totstandkoming van de BIZ Pleinkwartier.
- zal er ingezet worden op het realiseren van de BIZ eigenaren kernwinkelgebied per 1-1-2019.

Doorontwikkeling PPS

Het huidige Uitvoeringsconvenant loopt in 2018 te einde. Bureau Binnenstad zal zich met de PPS partners inzetten op het opstellen van het nieuwe Uitvoeringsconvenant. Vóór de Gemeenteraadsverkiezingen van maart 2018 zal dit in concept vastgesteld zijn, waarna dit overhandigd gaat worden aan de leden van de nieuwe coalitie betrokken bij de Haagse binnenstad. Hierna zullen wij met hen het concept Uitvoeringsprogramma verder afronden en streven naar vaststelling en ondertekening in het derde kwartaal van 2018.