

## Jaarverslag 2019

### Bureau Binnenstad Den Haag

In de eerste helft van 2019 hebben de gemeente en Stichting Binnenstad de laatste aanpassingen doorgevoerd in het Uitvoeringsconvenant 2018-2022, dit convenant gezamenlijk ondertekend en dat moment feestelijk gevierd. Hiermee is wederom een solide basis en ambitieus plan voor de Haagse binnenstad bereikt.

Een bijzonder uitvoeringsconvenant, de eerste drie jaren gekoppeld zowel aan het huidige Binnenstadsplan 2010-2020 als aan het nieuw op te stellen Binnenstadsplan 2020-2030, waarvoor inmiddels de eerste stappen zijn gezet.

Gemeente en Stichting Binnenstad pakken publiek-privaat de geformuleerde acties op, waarbij Bureau Binnenstad zich graag inzet om hen daarbij te ondersteunen. Er is onderling vertrouwen en dat is een perfect fundament. Er is flink geïnvesteerd door gemeente en ondernemers, er is gewerkt aan gastvrijheid, inrichting en beheer van de openbare ruimte, het verbeteren van de stedelijke distributie, het aantrekken en ondersteunen van ondernemers, het verzorgen van promotie en het toevoegen van functies.

De Binnenstadsmonitor 2018, waar gemeten wordt hoe de Haagse binnenstad ervoor staat, geeft aan dat de binnenstad zich grotendeels naar wens ontwikkelt. De meeste indicatoren wijzen op een groei in de juiste richting. Het aantal inwoners en woningen ontwikkelt zich positief, de bereikbaarheid wordt op veel punten ruim voldoende gewaardeerd. De openbare ruimte ziet er steeds beter uit en de criminaliteit neemt af. Ook de bestedingen laten een stijgende lijn zien. Allemaal gunstige ontwikkelingen. Veel doelstellingen van het Binnenstadsplan 2010-2020 zijn inmiddels al gehaald.

Echter, de groei van het aantal bezoekers aan de binnenstad vlakt af. Ook wijzen recente cijfers uit dat er een verschuiving van de groei van bezoekers in de binnenstad optreedt van het kernwinkelgebied naar delen van de binnenstad waar kleinschalige en bijzondere ondernemingen zijn gevestigd. Positief is dat de verblijfsduur in de binnenstad toeneemt, waarbij uit diverse signalen blijkt dat ook de omzet zich daardoor positief ontwikkelt.

Naast de tevredenheid met de ontwikkelingen zijn er ook duidelijke uitdagingen. Zeker ook in het licht van de veranderende functie van binnensteden, de woningbehoefte in en om de binnenstad, lokale ontwikkelingen als de renovatie van het Binnenhof, de werkzaamheden in de openbare ruimte en ook regionale ontwikkelingen zoals in Leidschendam.

Ondernemers, eigenaren, bewoners, bestuurders en ambtenaren hebben in 2019 veel tijd en energie gestoken in de publiek-private aanpak van de binnenstad. Bureau Binnenstad en deze betrokken partijen zijn op basis van het uitvoeringsconvenant aan de slag gegaan en hebben gewerkt aan de hand van de programma's zoals verwoord in het vigerende uitvoeringsconvenant:

- Ondernemende binnenstad
- Bereikbare en gastvrije binnenstad
- Aantrekkelijke buitenruimte
- Groeiende binnenstad

Daarnaast is 'Doorontwikkeling PPS' voor Bureau Binnenstad een extra programma, gericht op het opstellen van het Binnenstadsplan 2020-2030.

Het team Bureau Binnenstad bestond in 2019 uit vier parttime medewerkers. In 2019 hebben wij drie externe projectleiders ingehuurd om het projectmanagement namens Stichting Binnenstad Den Haag (StiBi) vorm te geven. Deze projectleiders zijn ingezet op de volgende thema's:

- Gastvrijheid voor de onderdelen City Hosts en gastvrijheidstrainingen
- Bereikbaarheid voor het onderdeel Bedrijfsafvalinzameling
- Private structuur voor het onderdeel Versterken ondernemersstructuur

In 2019 is de samenwerking met Marketing Haagse Binnenstad versterkt, mede naar aanleiding van de nieuwe opzet van de ondernemersstructuur "Binnenstad in Bedrijf". De verdere invulling van die nieuwe structuur zal voor Bureau Binnenstad en Marketing Haagse Binnenstad aanleiding zijn om nog efficiënter en effectiever samen te werken in het belang van de afnemers van de diensten van beide organisaties.

Bureau Binnenstad is vanaf 5 november 2018 gehuisvest aan de Lange Houtstraat 26 waar wij, in afwachting van herontwikkeling van het complex, kantoor kunnen houden.

2020 wordt wederom een uitdagend jaar met het formuleren van een visie en aanpak voor de komende tien jaar in de binnenstad. Wat verwacht de bezoeker en gebruiker in het jaar 2030 van een binnenstad als die van Den Haag, en op welke onderdelen kun je het verschil maken? Wat betekenen de economische ontwikkelingen, en die op horeca- en retailgebied in het bijzonder, voor bijvoorbeeld de huurprijzen? Welke keuzes moeten en willen wij maken met de komst van meer inwoners en de daarmee samenhangende verdichting, bijvoorbeeld op het vlak van bereikbaarheid en verblijfsklimaat?

De grote uitdaging is om gezamenlijk de focus op de binnenstad te behouden. Er zijn veel plannen en projecten rondom de binnenstad. De grote infrastructurele ontwikkelingen in de binnenstad zelf zijn afgerond of gepland. Dit mag niet betekenen dat de aandacht voor de binnenstad vermindert. Juist de ontwikkelingen in gebruik (functie) van de binnenstad vragen, ook in relatie met de ontwikkelingen rondom de binnenstad, om gezamenlijke inzet op de binnenstad als huiskamer van stad en regio. Een gezonde en aantrekkelijke binnenstad is nodig voor het slagen van projecten buiten de binnenstad zoals wij die nu kennen.

Suggestie deze zin op te delen: Eén ding is zeker: de publiek-private samenwerking aan de Haagse binnenstad heeft bewezen te werken. De geschetste uitdagingen kunnen wij in deze samenstelling uitwerken tot een succesvolle samenwerking om te komen tot een duurzaam levendige, aantrekkelijke en economisch sterke binnenstad.

Hieronder volgt een overzicht van de activiteiten van Bureau Binnenstad in 2019.

Ad Dekkers  
Directeur Bureau Binnenstad

## **Projecten Bureau Binnenstad**

### **Versterken Ondernemersstructuur**

Sinds juli 2018 is gewerkt aan de opzet van een nieuwe ondernemersstructuur in de binnenstad van Den Haag. Onder de noemer “Binnenstad als Bedrijf” hebben de voorzitters van een aantal binnenstedelijke OV- en BIZ-organisaties en de voorzitter van Marketing Haagse Binnenstad onder regie van Bureau Binnenstad gewerkt aan het optimaliseren van de bestaande ondernemersstructuur. Met als resultaat een nieuw samenwerkingsmodel van ondernemersverenigingen en dienstverlenende organisaties. Dit model is in 2019 besproken met de voorzitters van nog niet actief betrokken ondernemersverenigingen. Allen hebben positief gereageerd, doen actief mee of zijn minimaal agenda lid. Medio 2019 zijn alle binnenstedelijke ondernemersverenigingen betrokken. Een stuurgroep, waarin alle voorzitters van de betrokken ondernemersverenigingen zitting hebben, komt ieder kwartaal bij elkaar.

“Binnenstad als Bedrijf” is nu het enig functionerende en de binnenstad volledig dekkende samenwerkingsverband van het bedrijfsleven en relevante dienstverleners in het centrum van Den Haag. Een opgesteld organogram verduidelijkt in één oogopslag de opzet en samenstelling van het samenwerkingsverband.

Tegelijkertijd is gewerkt aan de inhoudelijke lading van “Binnenstad als Bedrijf”. In juni 2019 is de Strategische Agenda vastgesteld. In juli gevolgd door de Werkagenda 2019 – 2020.

In augustus 2019 heeft de stuurgroep een voorzitter benoemd. Deze kan optreden als boegbeeld. Eind september 2019 heeft de voorzitter het initiatief “Binnenstad als Bedrijf” gepresenteerd aan de wethouder Economische Zaken. De gemeente heeft zich bereid getoond dit initiatief te omarmen en te ondersteunen. Met ingang van oktober 2019 is de gemeente actief vertegenwoordigd in het overleg van het samenwerkingsverband. Ook heeft het verband zich gepresenteerd aan een aantal ambtelijke diensten, bijvoorbeeld diensten op het gebied die gaan over bereikbaarheid en veiligheid.

Kortom, de nieuwe ondernemersstructuur is operationeel. Successen zijn reeds geboekt op het verkrijgen en analyseren van de data van bezoekersstromen, en op de communicatie, zowel onderling als met de achterbannen, middels het online community platform Chainels. Verder heeft “Binnenstad als Bedrijf” een zeer belangrijke rol op het gebied van kennis- en informatiedeling tussen (de voorzitters van) de organisaties. En kan daarmee agendabepalend zijn.

De binnenstad is geen eiland in de stad of regio. Daarom is een actieve samenwerking aangegaan met MKB Den Haag en is besloten tot een bestuurlijke uitwisseling. Sinds december 2019 is de voorzitter van “Binnenstad als Bedrijf” q.q. lid van het bestuur van MKB Den Haag.

Per 1 januari 2020 zal “Binnenstad als Bedrijf” voortgaan als “Binnenstad in Bedrijf”. Deze subtiele naamswijziging duidt de actieve rol van het samenwerkingsverband om op te komen voor de belangen van de ondernemers, de stem van het bedrijfsleven te vertolken en samen te werken aan een betere binnenstad.

### **Data**

In de strategische agenda heeft “Binnenstad als Bedrijf” opgenomen meer sturing te willen geven aan hun inzet op basis van data van onder andere bezoekerscijfers.

Bureau Binnenstad is met de gemeente in overleg gegaan wat de mogelijkheden hiervoor waren en gezamenlijk hebben gemeente en Bureau Binnenstad de data en voorwaarden afgestemd.

Vanaf juli 2019 heeft Bureau Binnenstad een contract met bureau RMC voor het aanleveren van rapportages van de bezoekerscijfers, welke Bureau Binnenstad ter beschikking stelt aan de diverse partners in de binnenstad. De KPI's die maandelijks gerapporteerd worden zijn:

- Aantal passanten per maand
- Weekverdeling passanten
- Totaal aantal bezoekers per maand (versus vorig jaar)
- Gemiddelde verblijfstijd (versus vorig jaar)
- Aantal nieuwe bezoekers (versus vorig jaar)

Deze bezoekerscijfers worden op basis van in een overeenkomst vastgelegde voorwaarden aan de partners ter beschikking gesteld.

### **Witte Vlekken**

Bureau Binnenstad en de gemeente hebben de wens om alle ondernemers in de binnenstad te betrekken bij de samenwerking van de ondernemers van "Binnenstad als Bedrijf". Hiertoe heeft Bureau Binnenstad, samen met het Haags Retailpunt, een overzicht opgesteld van ondernemers en ondernemersgebieden die niet verenigd zijn in een ondernemersvereniging of een BIZ, de zogenaamde 'Witte Vlekken'.

Er is een aanpak geformuleerd om deze ondernemers te gaan benaderen en te kijken hoe deze ondernemers te verenigen of aan te laten sluiten bij bestaande organisaties. In 2020 wordt deze aanpak in gang gezet.

In 2019 zijn er voorts gesprekken gevoerd met de organisaties van BIZ China Town en van Koningstraat/Hoefkade, in het kader van Groeiende Binnenstad en het versterken van de relatie met het Oude Centrum.

### **Collectief inzamelen Bedrijfsafval**

Het inzamelen van bedrijfsafval leidt tot een groot aantal afvalinzamelaars die dagelijks meermalen de binnenstad in rijden, vaak in colonne achter elkaar. Het verminderen van deze voertuigbewegingen draagt bij aan leefbare en aantrekkelijke straten in de Haagse binnenstad. Dit organiseren vergt veel tijd en betekent in de praktijk veel partijen bij elkaar brengen en zoeken naar gezamenlijke belangen en mogelijkheden.

Er is aandacht voor de bedrijfsafvalproblematiek bij ondernemers en gemeente (ambtelijk en bestuurlijk) gewekt; o.a. is deze problematiek bij de wethouders Economie en Duurzaamheid/afval voor het voetlicht gebracht. Met o.a. de volgende resultaten:

- Ondernemers en gemeente zijn nu gezamenlijk betrokken vanuit hun verantwoordelijkheid en belangen. Er is periodiek overleg 'Bedrijfsafval en handhaving' met vier betrokken gemeentelijke diensten en vier (vertegenwoordigers van) ondernemers.
- Er is een overleg met vier afvalinzamelaars en vier binnenstadondernemers georganiseerd.
- Het projectplan Pilot Bagijnestraat 2020 is gereed en binnen de gemeente besproken.
- Er is een overzicht van enkele wenselijke, kansrijke pilots m.b.t. afvalinzameling gereed voor ambtelijke besluitvorming.
- Er is deelgenomen aan het Symposium Bedrijfsafval en Logistiek (27 november) dat door Rijkswaterstaat werd georganiseerd.

- Wij zijn gestart met verbetering van de communicatie(structuur) tussen gemeente en binnenstad op het gebied van afval.

### **Marketing**

De marketingopgaven voor de binnenstad worden uitgevoerd door Marketing Haagse Binnenstad (MHB) en The Hague Marketing Bureau (THMB). Bureau Binnenstad werkt complementair samen met MHB en THMB m.b.t. hun inzet op het binnenstadsprogramma 'Ondernemende binnenstad'. Bureau Binnenstad is deelnemer aan de partnervergaderingen van MHB.

Daarnaast heeft Bureau Binnenstad tweewekelijks overleg met Marketing Haagse Binnenstad. De directeur van Bureau Binnenstad is in 2019 namens Stichting Binnenstad toegetreden als adviseur van het bestuur van Marketing Haagse Binnenstad.

### **Luxury shopping**

De Luxury Shoppingroute loopt van de Bijenkorf via de Passage en Hoogstraat naar Noordeinde en het Hilton The Hague. Langs deze route bevinden zich vele retail-, horeca- en kunstondernemers, die zich onderscheiden door hun service, assortiment en kwaliteit. Het is een mix van (inter)nationale ketens en zelfstandige ondernemers, de zogenaamde Local Heroes. De gemeente is in 2018 gestart met de herinrichting en aansprekende 'fysieke branding' van het gebied, welke beide in 2020 zullen worden afgerond.

Bureau Binnenstad zet zich samen met het Haags Retailpunt in om deze Luxury Shoppingroute, als onderdeel van de (binnen)stadsbrede ambitie 'The Hague Royal City', te verstevigen, te promoten en te verbinden met de omliggende gebieden met hun eigen aansluitende ambities en profilering, zoals het Hofkwartier en het Museumkwartier.

In 2019 hebben wij de betrokken ondernemers, eigenaren, culturele instellingen en horeca ingezet via zogenaamde werkteams om, samen met hen, meer sturing te kunnen geven aan de diverse projecten.

Patricia Sebök, student aan de opleiding Leisure & Events Management van de Hogeschool Rotterdam, heeft als stagiaire in opdracht van Bureau Binnenstad een onderzoek gedaan naar de 'Luxury Shopping Route'. Deze afstudeeropdracht leverde aanbevelingen op over samenwerking, over inrichting van het winkelgebied en over serviceaspecten die bezoekers belangrijk vinden.

Bureau Binnenstad en het Haags Retailpunt hebben ROC Mondriaan ondersteund bij het opzetten van een 'Masterclass Luxury Retail'.

In 2019 is het 'Onderzoek kwaliteitsverbetering Hoogstraat, Plaats en Noordeinde' uitgevoerd door VOCUS architecten. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek hebben vertegenwoordigers van eigenaren het initiatief genomen om te kijken hoe eigenaren gezamenlijk de adviezen vanuit dit rapport kunnen oppakken en uitvoeren. Hiertoe zijn de eigenaren in samenwerking met het Haags Retailpunt aan het onderzoeken op welke wijze zij zich kunnen verenigen.

## **Gastvrijheid**

### **Gastvrije Stad - City Hosts**

De City Hosts hebben in 2019 60 dagen opgetreden in de Haagse binnenstad t.b.v. het winkelend publiek. Vanaf mobiele standplaatsen nabij Paleis Noordeinde, de Weversplaats, de Dagelijkse Groenmarkt, de Grote Marktstraat en het Buitenhof werd het winkelend publiek door hen gastvrij ontvangen.

Op 26 februari kregen 15 City Hosts een trainingsprogramma aangeboden om kennis te maken met bijzondere winkels in de Haagse binnenstad. Dit programma werd opgezet i.s.m. Marketing Haagse Binnenstad. Door deze bijzondere winkels te leren kennen, kunnen de City Hosts het winkelende publiek nog beter van dienst zijn.

In samenwerking met The Hague Marketing Bureau en de Ambassade van Den Haag werd gewerkt aan het programma Gastvrij Den Haag. Onderzocht wordt hoe wij de bezoekers een nog groter gevoel van gastvrijheid kunnen geven. Onderdelen van dit programma zijn o.a. bewegwijzering, gastvrijheidstrainingen, fam trips en een retailplattegrond (Luxury Shopping Route).

### **Toiletten in de openbare ruimte**

Bureau Binnenstad wil Haagse ondernemers ertoe bewegen hun toilet ter beschikking te stellen voor het winkelende publiek. Om dit te bewerkstelligen is contact gezocht met de Maag Lever Darm Stichting, de afdeling DSO van de gemeente Den Haag, Biesieklette en Koninklijke Horeca Nederland.

Via de nieuwsbrief van Bureau Binnenstad is een oproep gedaan aan ondernemers om aan te sluiten bij de 'Hoge Nood'-app van de Maag Lever Darm Stichting. Deze aanpak krijgt een verder vervolg in 2020.

## **Binnenhof**

In 2019 is bekend geworden dat de renovatie van het Binnenhof is uitgesteld naar 2021. Na de start hiervan na Prinsjesdag (september) 2021 zal de renovatie van het Binnenhof vijf en een half jaar duren. Het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en de gemeente Den Haag werken, samen met diverse andere partijen, aan verschillende projecten die hiermee samenhangen.

Eén van de projecten betreft het ontwikkelen van een aantrekkelijk programma om tijdens de renovatie bezoekers te blijven trekken en de loopstromen op peil te houden. Hiertoe is een Werkgroep Omgevingsprogramma ingesteld. Om deze werkgroep te adviseren is er een Kernteam Omgeving Binnenhof samengesteld. De directeur van Bureau Binnenstad neemt namens Stichting Binnenstad deel aan het Kernteam Omgeving Binnenhof (KOB) en vervult de rol van technisch voorzitter. Er zijn in 2019 veel wisselingen geweest van deelnemers aan het KOB, waaronder een nieuwe projectdirecteur vanuit het RVB. Er zijn in 2019 naast de vergaderingen dan ook veel kennismakingsgesprekken gevoerd met de nieuwe deelnemers.

Bureau Binnenstad ondersteunt de voorzitter van OV Pleinkwartier bij de communicatie met de ondernemers en eigenaren aan Hofweg, Buitenhof, Plaats, Kneuterdijk en Lange Vijverberg, welke hij vertegenwoordigt in het KOB. In 2019 zijn ondernemers via een huis-aan-huisbezorgde brief op de hoogte gebracht van de organisatie en de ontwikkelingen op het Binnenhof.

Op verzoek van de omgevingsmanager van het RVB heeft Bureau Binnenstad samen met Stichting Binnenstad deelnemers aangedragen en benaderd om deel te nemen aan het vernieuwde Omgevingsoverleg Renovatie Binnenhof.

## **Onderwijs**

Samen met De Haagse Hogeschool werkt Bureau Binnenstad aan het opzetten en begeleiden van praktijkprojecten in de binnenstad voor de opleiding Small Business en Retailmanagement. Bureau Binnenstad is opdrachtgever voor het YIP-project, waarbij studenten in teams hebben onderzocht hoe verschillende winkelstraten in de Haagse binnenstad hun USP's beter kunnen inzetten en zich nog beter kunnen vermarkten. Hiervoor heeft Bureau Binnenstad een gastcollege verzorgd.

Bureau Binnenstad en het Haags Retailpunt hebben ROC Mondriaan ondersteund bij het opzetten van een 'Masterclass Luxury Retail'. Talentvolle studenten van de opleiding Retail krijgen een extra lesprogramma aangeboden dat hen voorbereidt op een loopbaan in de luxe retail.

De aftrap vond plaats op 10 september in het Indigo Hotel. Op 31 oktober volgde een rondleiding langs verschillende luxe winkels, horeca en culturele instellingen in de Haagse binnenstad. Hierna konden de studenten afspraken maken met ondernemers voor stages en werkplekken.

De Universiteit van Leiden vierde dit jaar haar 444-jarig bestaan. Ter gelegenheid daarvan werd een tentoonstelling ingericht in het Atrium van het Haagse stadhuis. De opening van de tentoonstelling werd verricht door Saskia Bruines, wethouder Onderwijs. Relaties van Bureau Binnenstad werden uitgenodigd om deze opening bij te wonen.

## **Platform Stedelijke Distributie Den Haag**

Op 8 maart 2018 is het Convenant Stedelijke Distributie Den Haag ondertekend. Met het ondertekenen van het Convenant Stedelijke Distributie Den Haag spreken partijen af om gezamenlijk (kosten)effectieve maatregelen uit te werken en te ontplooien, die zorgen voor een meer efficiënte stedelijke distributie in Den Haag en het bewerkstelligen van 0-emissie in 2025.

De doelen die hen hierbij voor ogen staan zijn o.a.:

- Minder uitstoot van schadelijke stoffen, waardoor de gezondheid van inwoners en bezoekers minder wordt aangetast.
- 0-emissie stedelijke binnenstad Den Haag in 2025.
- Verbetering van de leefbaarheid in de stad door betere luchtkwaliteit en minder congestie.
- Verbetering van de bereikbaarheid van de binnenstad voor distributie en publiek.
- Bijdragen aan economische groei door slimme, efficiënte en schone vormen van stadsdistributie.
- Slimmer gebruik van de beperkte ruimte in de binnenstad.
- Aantrekkelijk centrumgebied door minder voertuigbewegingen.

Bureau Binnenstad is de trekker van het Platform Stedelijke Distributie door het invullen van de voorzittersrol. Tevens verzorgt Bureau Binnenstad de communicatie van het Platform door het beheren van de website en het verzorgen van de social media.

<https://www.platform-stedelijkedistributie-den Haag.nl/>

In 2019 is het Platform twee keer bij elkaar gekomen. De derde geplande bijeenkomst is wegens de vele afzeggingen uiteindelijk verplaatst naar januari 2020. Vanwege de overlap met het Platform heeft het kernteam besloten de werkgroepen (Schoner Vervoer, Stimulering andere vormen logistiek en Communicatie) als zodanig op te heffen; de onderwerpen van de werkgroepen komen voortaan standaard op de agenda van het Platform terug.

Bouwend Nederland heeft besloten aan te sluiten als convenantpartner, een officieel tekenmoment volgt op korte termijn.

In 2019 is het kernteam (Bureau Binnenstad, gemeente Den Haag en Bereikbaar Haaglanden) acht maal bij elkaar gekomen. M.b.t. de communicatie is er regelmatig contact geweest met de content manager.

#### Inhoudelijk:

- Op 28 Januari 2019 zijn de website en LinkedIn-bedrijfspagina gelanceerd.
- Er zijn al flink wat initiatieven in Den Haag, variërend van HUB's (Djiny, Hubbel, kennismakingsgesprek Robert Medemblik), vervoer per (elektrische) (bak)fiets of elektrische vracht/bedrijfsauto's, voorbereiden van de pilot 'Elektrische deelbestelbus', tot slimmer verpakken waardoor er minder ritten nodig zijn. Ook zijn er initiatieven bij bedrijven die hierin samen optrekken, zoals verffabrikant Sigma Coatings en Els in the City (fietskoeriers).
- Er wordt gekeken naar mogelijkheden voor nieuwe HUB's (o.a. Binckhorst, Rijswijk/Hoornwijk), en mogelijkheden voor vervoer over water.
- Onderzoek naar mogelijkheden voor privileges voor ZE-voertuigen (Zero Emission).
- Wedstrijd "Nassen zonder Uitlaatgassen" (ideeën voor ZE-distributie aan horeca Grote Markt). Hieraan hebben 48 groep 8-leerlingen van diverse basisscholen en vier bovenbouwteams van het Technasium Maris College deelgenomen.
- Ontwikkelen Flyer ZE t.b.v. ondernemers.
- Den Haag is geselecteerd voor deelname aan SamenwerkingsProject Expertpool Stadslogistiek (SPES) (onderzoek venstertijden).
- Rotterdam en Leiden volgen convenant Den Haag.

#### Uitdagingen:

- Uit de verkeerstellingen (twee keer per jaar, in april en oktober) blijkt dat we het gestelde doel niet gaan halen zonder extra inzet te plegen en/of aanvullende maatregelen te nemen.
- Hoe bereiken wij de kleine zelfstandigen?
- Overzicht krijgen én houden en coördinatie van de initiatieven vanuit heel veel diverse organisaties.

### **Binnenstadsplan 2020 – 2030**

In 2019 hebben wij samen met de gemeente een procesvoorstel opgesteld om te komen tot het Binnenstadsplan 2020-2030. Wij hebben daarnaast ingezet op de eerste fase: 'Formuleren van de opgaven voor de binnenstad en de ambities per opgave'. Hiervoor hebben wij gesprekken gevoerd met experts op diverse vakgebieden en hun gevraagd welke ontwikkelingen in hun expertisegebied van invloed kunnen zijn op de Haagse binnenstad in 2030: waarmee wij rekening moeten houden, voor welke uitdagingen we gesteld worden en welke kansen wij kunnen pakken.

Hiervoor zijn 14 gesprekken gevoerd met experts uit o.a. de vakgebieden Demografie, Sociologie, Economie, Duurzaamheid, Mobiliteit, Vastgoed en Ruimtelijke Ordening.

In december heeft de eerste selectieronde plaatsgehad van bureaus die gevraagd waren te offeren voor de procesbegeleiding van het nieuwe Binnenstadsplan. Bureau Binnenstad heeft de offerte-uitvraag mee voorbereid, deelgenomen aan de selectiecommissie en de selectiegesprekken gehost.

De nieuwe coalitievorming in het najaar van 2019 heeft ervoor gezorgd dat de definitieve procesplanning pas opgepakt kan worden in het eerste kwartaal van 2020.



## Overige activiteiten Bureau Binnenstad

### Activiteiten t.b.v. de PPS-organisatie

- In 2019 heeft Bureau Binnenstad in samenspraak met Stichting Binnenstad, de gemeente en “Binnenstad als Bedrijf” besloten het Intranetplatform Chainels aan te schaffen en te gaan gebruiken als communicatiekanaal. Hiertoe is de opdracht in 2019 gegeven en zijn de backoffice-voorbereidingen uitgevoerd. Implementatie zal in het eerste kwartaal van 2020 plaatsvinden.
- Organiseren van het Tactisch Beraad, vier maal in 2019, en het Strategisch Beraad Binnenstad, drie maal in 2019.
- Deelname aan het Coördinatie Overleg Binnenstad (ambtelijk) van de gemeente Den Haag, drie maal in 2019.
- Opstellen Uitvoeringsconvenant 2018-2022 en organiseren ondertekening op 10 juli 2019.
- Verzorgen presentatie voor Building Leisure Buildings, een business community van investeerders, architecten, consultants, aannemers, ontwikkelaars en ondernemers in vrijetijdsvastgoed.
- Verzorgen presentatie voor ‘In je Kracht Professionals’, de netwerkorganisatie van professionals voor binnensteden en centrumgebieden.
- Verzorgen van presentatie voor Kroese Paternotte.
- Verzorgen van presentatie voor de Eigenaren Vereniging Binnenstad Den Haag.
- Organiseren binnenstadswandeling met wethouder Richard de Mos.
- Organiseren binnenstadswandeling met Algemeen Directeur DSO Ronald Nomes.
- Ter gelegenheid van 444 jaar Universiteit van Leiden hebben wij ons netwerk uitgenodigd de officiële opening van de tentoonstelling in het Atrium van het Haagse stadhuis bij te wonen.
- Lid van de Adviesraad voor Handel en Economie van ROC Mondriaan.
- Lid van de Koningstunnel Coalitie om de communicatie rondom de afsluiting van de Koningstunnel in te richten en af te stemmen op de doelgroep.
- Deelname aan vergaderingen van het OmgevingsOverleg Pleinkwartier, zes maal in 2019.
- Deelname aan de vergaderingen van de Binnenstad Ondernemers Federatie.
- Verzorgen B2B-communicatie via website, social media en nieuwsbrieven.
- Actualisatie van website en social media en stimuleren van gebruik hiervan.

### Binnenstadborrels

- De binnenstadborrels zijn een informele manier om de samenwerkende partijen te verbinden, kennis te delen, informatie uit te wisselen en locaties bij een breed gezelschap van belanghebbenden onder de aandacht te brengen.
  - In 2019 hebben vier binnenstadborrels plaatsgevonden:
- 15 januari. Nieuwjaarsborrel met circa 80 deelnemers i.s.m. het Haagse Retailpunt in de ontvangsthal ons kantoorpand.
- 7 mei. Voorjaarsborrel in de Tramremise aan de Parallelweg. Arnoud Kapaan mocht namens de Binnenstad Ondernemers Federatie (BOF) aan Marcella Maltha ‘de Bofferd’ uitreiken voor haar inzet voor de Haagse binnenstad.

- 24 september. Nazomerborrel met circa 120 deelnemers in Babylon Hotel Den Haag.
- 6 december. Kerstborrel met circa 250 deelnemers in het Novotel Den Haag City Centre i.s.m. MKB Den Haag.

### Website

Wat wil de bezoeker, waar is hij/zij naar op zoek, via welke kanalen komt een bezoeker op een pagina en hoe zorg je ervoor dat deze bezoeker zo snel én eenvoudig mogelijk wordt voorzien in zijn/haar zoekopdracht? Hoe komt het websitebezoek van binnenstad-den Haag.nl überhaupt tot stand? Om antwoord te krijgen op deze vragen worden de statistieken van Google Analytics, de tool die het gedrag van iedere bezoeker meet, geraadpleegd. Daarbij wordt gebenchmarkt met de prestaties in dezelfde periode vorig jaar.

In het kort: het aantal nieuwe gebruikers is het afgelopen jaar fiks gestegen. Daarbij groeide de hoeveelheid sessies\*, maar daalde het aantal sessies per gebruiker. Dit hoeft overigens niet direct te lijken op een negatieve uitkomst. Integendeel: vaak blijkt dat bezoekers direct in hun zoekbehoefte worden voorzien.

De website van Bureau Binnenstad moest ook worden opgeschoond; er waren veel overlappingsen en overbodige pagina's. Daarom zijn eind 2019 webpagina's verwijderd of geclusterd.

*\* Een sessie is de periode waarin een gebruiker actief is op uw website, in uw app, enz. Alle gebruiksgegevens (schermweergaven, gebeurtenissen, e-commerce e.d.) zijn gekoppeld aan een sessie.*

- Wij hebben de webpagina's opnieuw ingedeeld; er zijn enkele pagina's toegevoegd en andere verwijderd. Dit heeft geleid tot een meer overzichtelijke website.
- Op basis van analyse van de statistieken uit Google Analytics is veel informatie verzameld t.b.v. weboptimalisatie.
- Verwijzingen naar de website hebben de vindbaarheid van de PPS-website vergroot.

### Social

De social-kanalen van Bureau Binnenstad hebben afgelopen jaar een transformatie ondergaan. Van de opzet van een nieuwe social-rubriek op LinkedIn tot het veranderen van de *tone of voice* in de postings op Facebook. LinkedIn voerde vlak voor het einde van het jaar een handige update door voor beheerders van bedrijfspagina's, waardoor wij een fikse groei in het aantal volgers in november te zien kregen.

Door het inzetten op wekelijkse postings op Facebook is in korte tijd het bereik van Bureau Binnenstad meer dan verdubbeld.

Door de LinkedIn update zijn er meer dan 500 nieuwe volgers.

Door het opzetten van 'Haagse Zaakpraat' op LinkedIn rondom de totstandkoming van "Binnenstad als Bedrijf" zijn er veel positieve geluiden vanuit ondernemers. De eerste 13 edities zijn succesvol te noemen.

### **Activiteiten t.b.v. Stichting Binnenstad**

- Organiseren van vergaderingen van het Dagelijks en Algemeen Bestuur Stichting Binnenstad.
- Secretariaat voor Stichting Binnenstad.
- Organiseren kennismakingsgesprekken Stichting Binnenstad met HTM en VNO NCW Den Haag.
- Invulling geven aan de samenwerking van Marketing Haagse Binnenstad met Bureau Binnenstad en Stichting Binnenstad. Content management van beide organisaties (MHB en BB) is samengevoegd. De voorzitter van het bestuur MHB is adviseur bij Stichting Binnenstad. De directeur Bureau Binnenstad is adviseur bij het bestuur van MHB.
- Lid van de Klankbordgroep Kwaliteitsverbetering Centrum Noord.
- Lid Koningstunnel Coalitie.
- Gesprekken gevoerd met de directies van culturele organisaties, waaronder Haags Historisch Museum, Kunstmuseum, Residentie Bach Ensembles en Masterly The Hague.
- Bijwonen van bijeenkomsten van Platform Stad, CID en het Retail College van Detailhandel Nederland.
- Overleg met de gemeente over aanhaken private partijen bij de herinrichtingsplannen en plannen voor ondergrondse fietsenstalling op het Buitenhof.