

**Verslag : Actualisatie Detailhandelsbeleid
Zoetermeer: Informatieavond 5 juni**

Datum : 7 juni 2018
Opdrachtgever : Gemeente Zoetermeer
Ter attentie van : Nina Timmermans
Projectnummer : P00061

Opgesteld door : Tineke Brinkhorst

Inleiding

Na een introductie en presentatie van de eerste analyseresultaten werd aan de hand van stellingen met elkaar gesproken over de toekomst van de detailhandelsstructuur. In gesprek werd ruim aandacht besteed aan de toekomst van de Dorpsstraat en de invloed en kansen van de Schaalsprong. Bijgaand verslag geeft een samenvatting van de besproken onderwerpen en resultaten per stelling.

Toekomstperspectief Dorpsstraat

Op welke wijze kan de uniciteit van de Dorpsstraat beter tot z'n recht komen? Wat zijn succes en faalfactoren van vergelijkbare straten in andere steden? En op welke wijze kan de Dorpsstraat het Stadshart versterken en vice versa? Er leeft een duidelijke wens om het Stadshart en de Dorpsstraat via het Dobbegebied als Central Park van Zoetermeer aan elkaar te verbinden. In slechts 4 minuten lopen is men van het ene in het andere winkelgebied. Als er voldoende trekkracht en verblijfskwaliteit is in beide delen van de binnenstad, dan is er voldoende reden om de afstand tussen beide gebieden te overbruggen, mits dit een aantrekkelijke verbinding is.

De Dorpsstraat heeft een unieke Ausgangssituatie als historische straat in Zoetermeer. Daarbij is er recentelijk een BIZ-vastgoedeigenaren opgericht die investeert en gezamenlijke activiteiten organiseert in de straat. In gesprek kwam naar voren dat meer gevoelswaarde en gastvrijheid creëren van belang is voor aantrekkingskracht. Toevoegen van wonen rond de Dorpsstraat kan het draagvlak voor voorzieningen versterken. Plus de aansluiting met het Stadshart is van belang voor de toekomst.

Mix detailhandel en horeca

In de discussie werd ingebracht dat in de mix van detailhandel en horeca op een andere manier gekeken zou moeten worden naar horeca, niet als aparte activiteit binnen detailhandel, maar als onderdeel van gastvrijheid van de detailhandel. Passend bij de ondernemer. Een kop koffie of zelfgebakken koekjes aanbieden aan de klant is gastvrijheid, proeverijen in een wijnwinkel gaat ook over gastvrijheid. Het gaat om tijdelijkheid en experimenteren. Daarbij zou in de discussie onderscheid gemaakt moeten worden tussen ketens en zelfstandige, kleinschalige ondernemers.

Schaalsprong inwonertal kans kwaliteitssprong detailhandelsstructuur

De discussie over de mix van detailhandel en horeca en het toekomstperspectief van de Dorpsstraat raken elkaar. Het gaat bij beide om aandachtsvormen en een impuls geven aan de gevoelswaarde, de kwaliteit van het ondernemerschap. Wanneer een winkelgebied een eigen identiteit heeft en kwaliteit biedt dan is dat een beweegreden voor bezoekers om terug te komen. De toekomstige Schaalsprong

van het aantal inwoners van Zoetermeer biedt kansen en zou ingezet moeten worden met een Kwaliteitsprong van de bestaande detailhandelsstructuur. Zo mist het Stadshart meer specialistisch aanbod en kwaliteit. Daarmee zou een impuls gegeven kunnen worden aan de variatie, waar wel behoefte aan is, alleen de vraag is op welke wijze en in welk segment precies.

Invloed gemeente

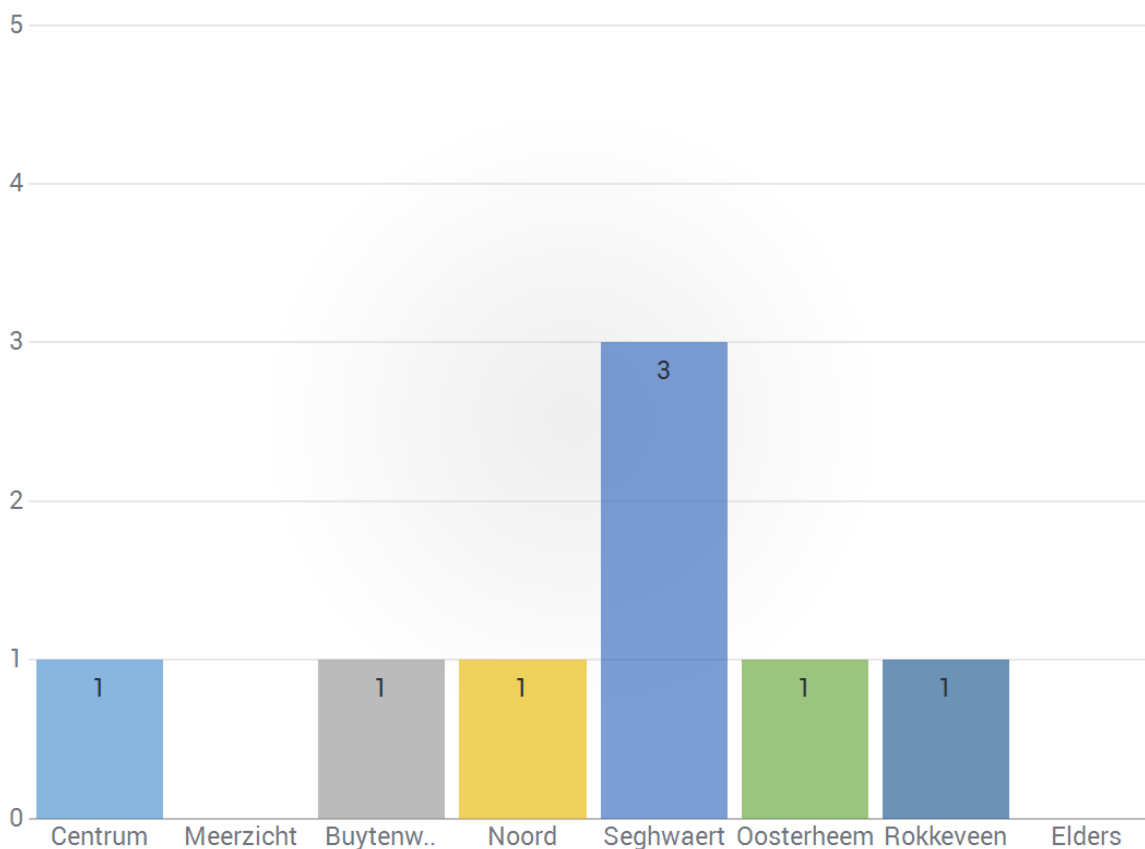
De invloed van de gemeente om te sturen op het winkelaanbod is relatief beperkt. In bestemmingsplannen kan gestuurd worden op wat waar/niet wordt toegestaan in functies, niet zozeer in branchering. Tot op zekere hoogte is de omvang van supermarkten te sturen, maar niet de precieze invulling qua segment of formule. In het Stadshart is het lastig dat het vastgoed in bezit is van één eigenaar Unibail-Rodamco, die met name ketenbedrijven faciliteert. Zelfstandige ondernemers krijgen nauwelijks de kans. De gemeente kan in toekomstige ontwikkelingen wel kijken naar eigenaarschap en daarin voorwaarden stellen, maar het blijft uiteindelijk lastig om precies te sturen, het is aan de eigenaar om het beschikbare vastgoed te vullen. Een duidelijke visie en ideeën voor invulling/branchering vanuit de gemeente en betrokken stakeholders kan wel bijdragen aan de realisatie van het wensbeeld. Uiteindelijk hebben alle partijen hetzelfde belang dat het centrum vitaal en aantrekkelijk is en goed functioneert. Zo zijn er lessen te leren van het succesvolle winkelcentrum Rokkeveen, waar de eigenaar een duidelijk beeld heeft qua branchering en uitstraling van het winkelcentrum en op basis van strenge eisen de ondernemers selecteert.

Behoeftte aan inzicht in kansen en hoe te verzilveren

Voor Zoetermeer is het interessant beter zicht te krijgen op wat er blijft liggen en waarom? Waarom blijven consumenten niet in de eigen stad om hun geld uit te geven? Waar liggen kansen voor verbetering en in hoeverre kan het beleid van de gemeente hierop sturen/verleiden om die kansen gezamenlijk te verzilveren?

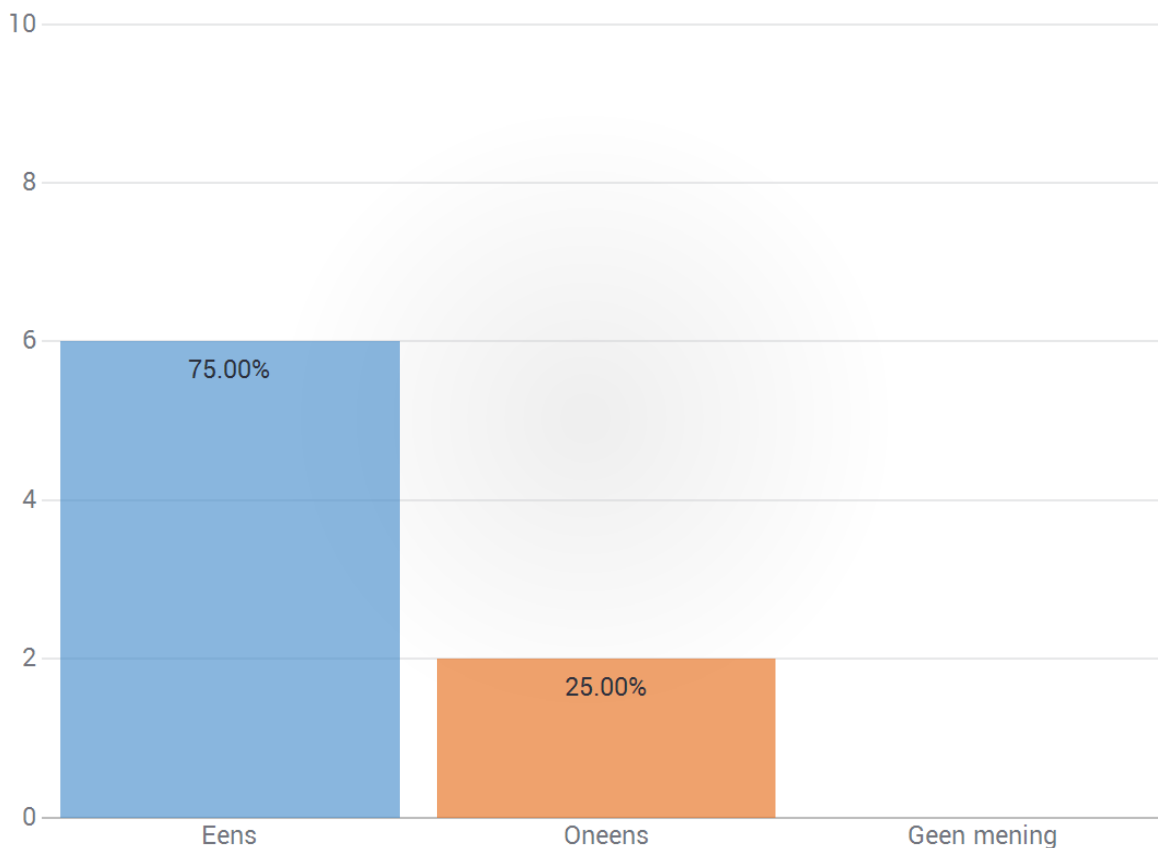
In totaal zijn er tijdens de informatie-avond 8 deelnemers die de stellingen beantwoorden via Spilter. Daarnaast hebben we de resultaten van de deelnemers aan de Doe Mee website geraadpleegd, tussen 466 en 337 respondenten (niet iedereen heeft alle stellingen beantwoord).

Waar woont u?



Keuze	Aantal	Percentage
Centrum	1	13%
Meerzicht	0	0%
Buytenwegh - De Leyens	1	13%
Noord	1	13%
Seghwaert	3	38%
Oosterheem	1	13%
Rokkeveen	1	13%
Elders	0	0%
Totaal	8	

1. Ik denk dat het over het algemeen goed gaat met de winkelgebieden in Zoetermeer.

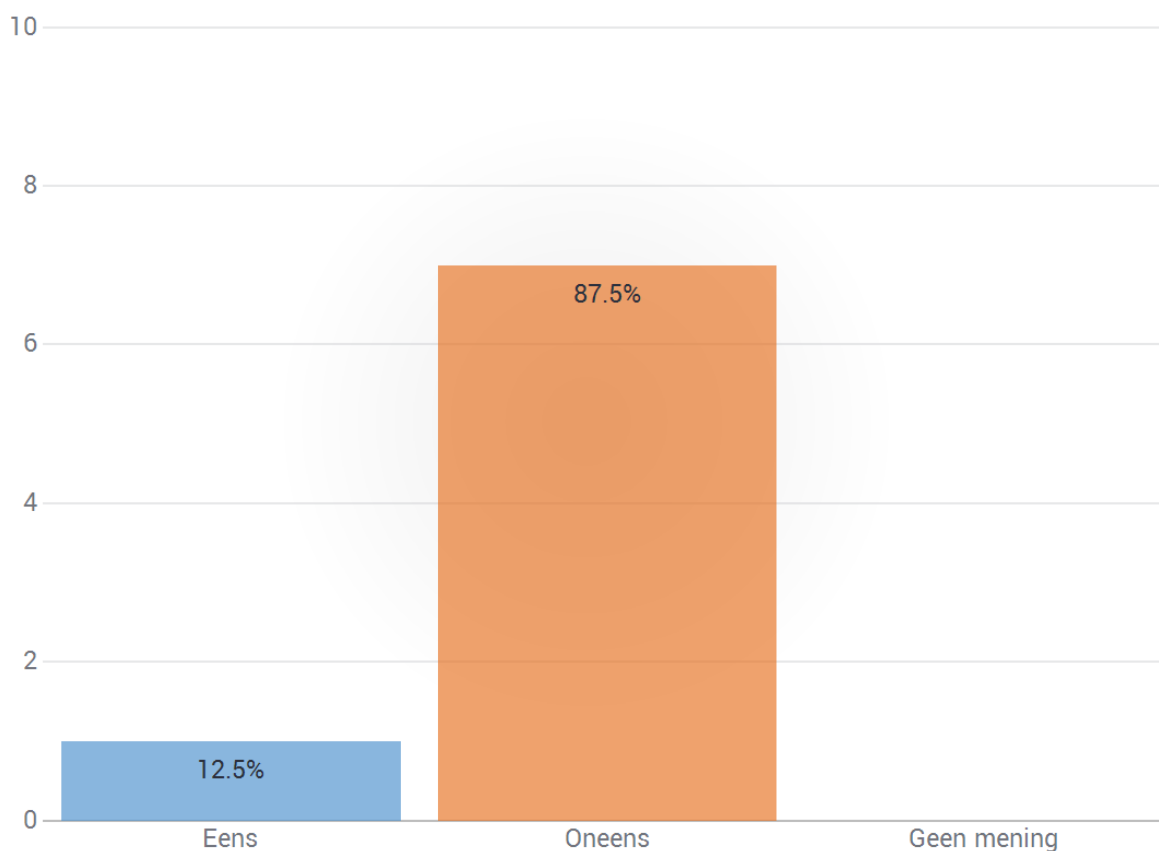


	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	6	75%		43%
Oneens	2	25%		52%
Geen mening	0	0%		5%
Totaal	8		466	100%

Aanvullende opmerking

De respondenten op de Doe-Mee website hebben geen voorkennis wat betreft de analyse, die de deelnemers tijdens de informatieavond wel hebben ontvangen in de introductie. Dat kan het verschil verklaren dat de deelnemers op de Doe Mee website meer verdeeld zijn. Uit de analyseresultaten komt naar voren dat de winkelgebieden over het algemeen goed functioneren, met een aandachtspunt voor de Dorpsstraat en enkele verouderde wijk/buurtwinkelcentra die een moderniseringsslag zouden kunnen gebruiken.

2. Ik bestel steeds meer via internet en bezoek minder de winkels.

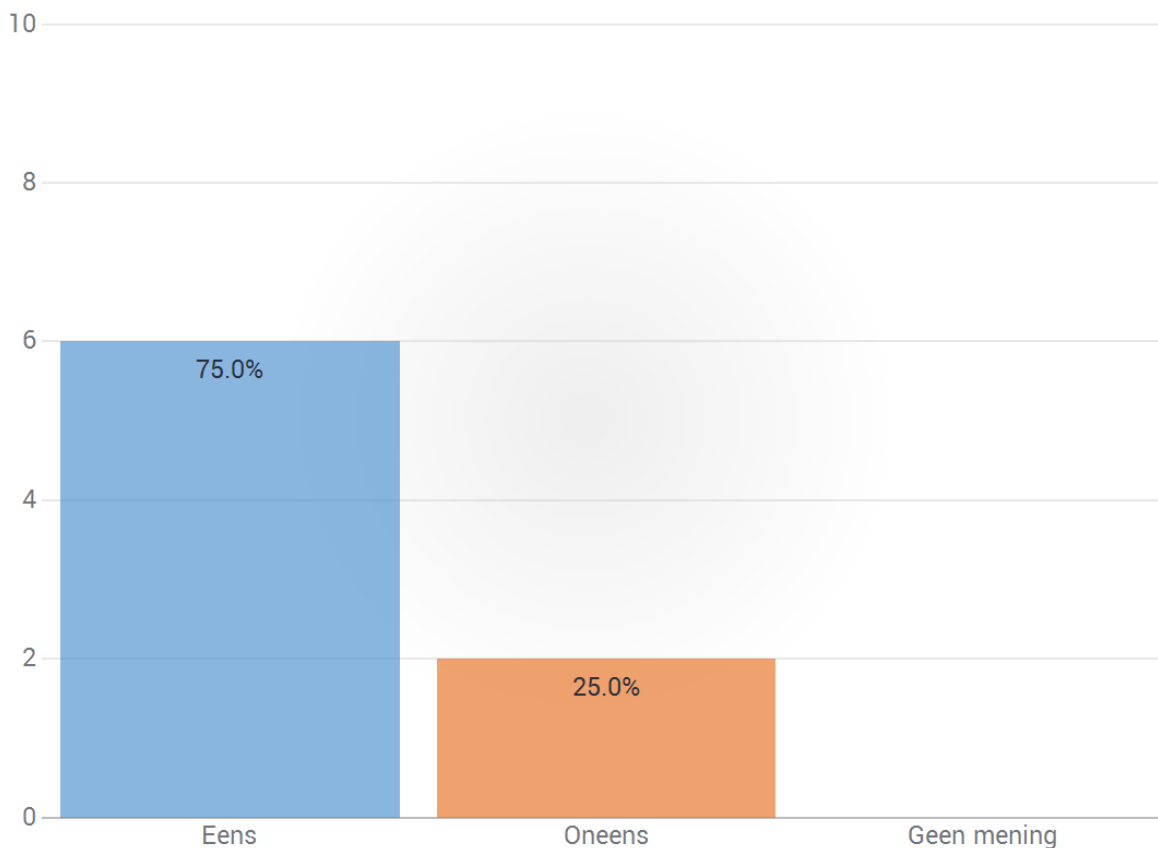


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	1	13%		51%
Oneens	7	88%		45%
Geen mening	0	0%		4%
Totaal	8		414	100%

Aanvullende discussie

In een reactie op de resultaten geeft één van de deelnemers aan dat het effect van online-shopperen voor hem aan het afvlakken is. Ondertussen weet hij wat online te bestellen en waarvoor naar een fysieke winkel te gaan en het online shoppen neemt voor hem dan ook niet meer toe, wat door andere deelnemers wordt beaamd. De respondenten via de Doe-Mee site zijn redelijk verdeeld naar eens en oneens. Het volgende Koopstromenonderzoek zal moeten uitwijzen of het effect van online shoppen inderdaad aan het afvlakken is of blijft toenemen.

3. Het winkelcentrum is voor mij belangrijk voor de gezelligheid en sociale contacten.

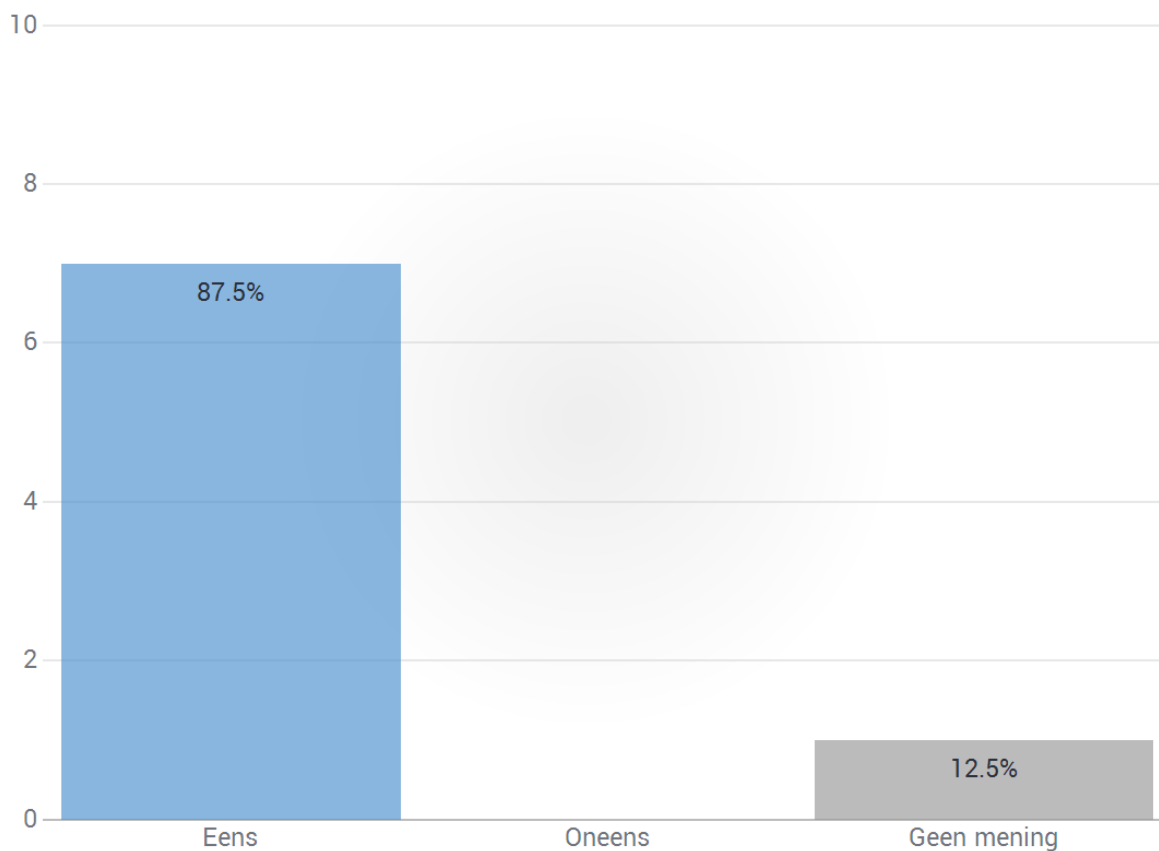


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	6	75%		58%
Oneens	2	25%		31%
Geen mening	0	0%		11%
Totaal	8		392	100%

Aanvullende discussie

De deelnemers geven aan voor de gezelligheid en sociale contacten naar het winkelcentrum te gaan. Dit is een plek om bekenden te ontmoeten en ook contacten met ondernemers en verkopers is hierin belangrijk, qua gevoelswaarde. Daarbij is bezoeken van een winkelcentrum laagdrempeliger dan bijvoorbeeld naar een buurthuis gaan voor sociale contacten. Ook online wordt aangegeven dat het winkelcentrum een belangrijke sociale functie heeft.

4. De vermenging van winkels en horeca vind ik een goede zaak. De gemeente Zoetermeer moet dit ondersteunen.

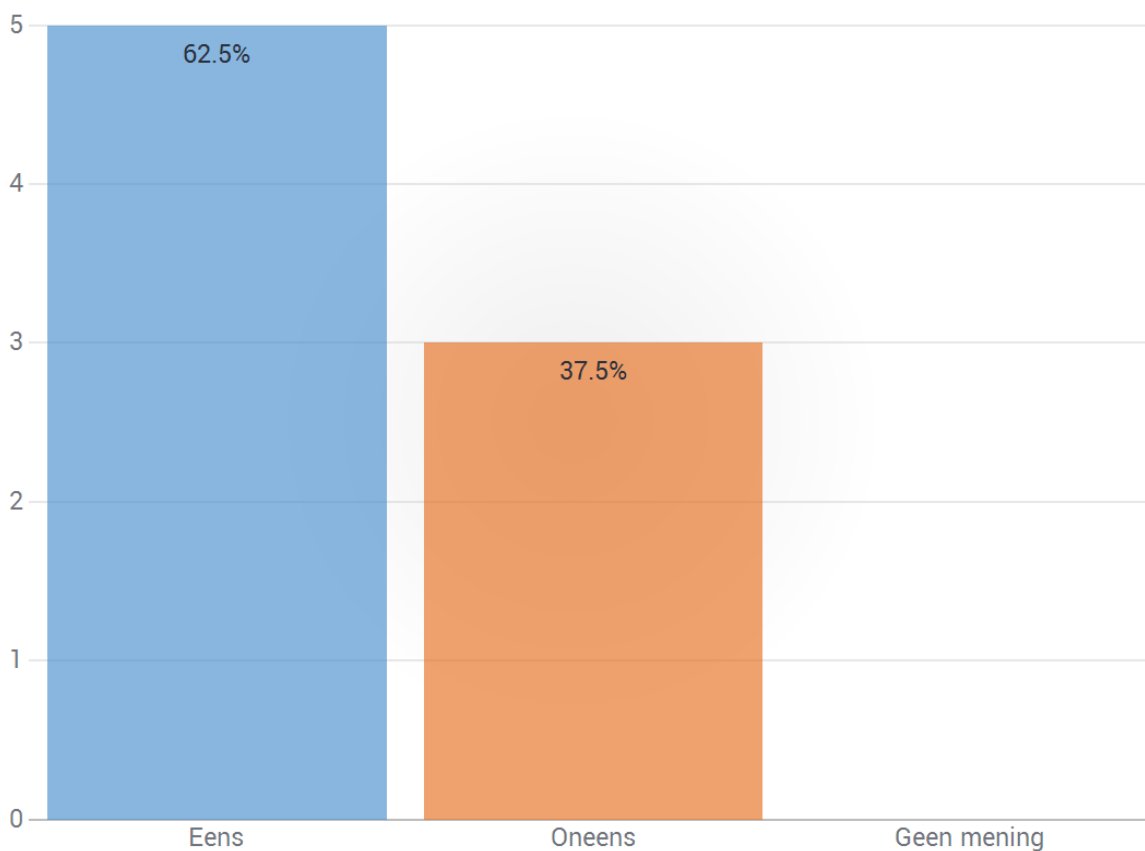


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	7	88%		64%
Oneens	0	0%		24%
Geen mening	1	13%		12%
Totaal	8		381	100%

Aanvullende discussie

Zowel de deelnemers tijdens de informatie-avond als online zijn respondenten het merendeels eens met de stelling dat de vermenging van detailhandel en horeca ondersteunt moet worden door de gemeente. Hier komt wel de kritische kanttekening bij om de discussie verder uit te werken en genuanceerder aan te geven wat wordt bedoeld met horeca. Gaat het om 'shop-in-shop' of ondernemers die extra attentiewaarde genereren in hun winkel? Bijvoorbeeld een boekenwinkel met grote leestafel waar klant een kopje koffie kan drinken en de ondernemer zijn verhaal zichtbaar kan maken, wat meer gaat over gastvrijheid en gevoelswaarde. Van belang is mogelijkheden te bieden aan ondernemers om te experimenteren en tijdelijk nieuwe vormen uit te proberen en dan te evalueren wat het doet voor de klanten en ook voor de ondernemer. Dit vraagt om nuance in de discussie en verdere uitwerking om het gewenste resultaat te bereiken.

5. Ik mis verschillende soorten winkels in het Stadshart. Uitbreiding van het winkelaanbod in het Stadshart vind ik een goed idee.

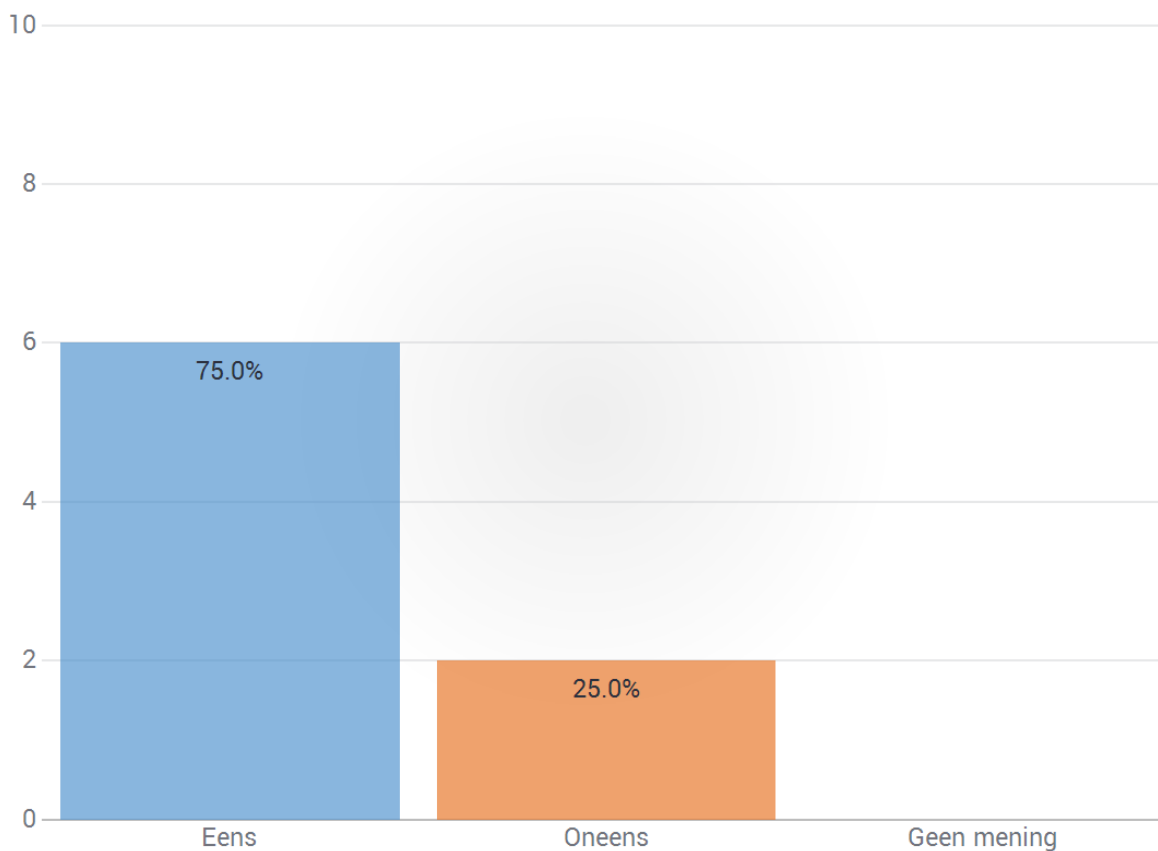


	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
Keuze	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	5	63%		82%
Oneens	3	38%		11%
Geen mening	0	0%		7%
Totaal	8		363	100%

Aanvullende discussie

Het merendeel van de respondenten mist verschillende winkels in het Stadshart en vindt uitbreiding een goede zaak. Tijdens de informatie-avond wordt met name aangegeven dat meer specialistisch aanbod en de hogere segmenten in het Stadshart missen. Hier komt de eigenaren discussie bij kijken. Uiteindelijk is het de eigenaar die keuzes maakt. Daarnaast wordt bijvoorbeeld een keten als Zara gemist in Zoetermeer, wat deels een gevolg is van de crisis en online ontwikkelingen. Een keten als Zara kiest voor de grote centra waar ze de kans hebben het volledige assortiment te tonen, middelgrote steden blijven vaker links liggen. Voor zelfstandig ondernemers is het lastig een plek te bemachtigen in het Stadshart. Bij toekomstige ontwikkelingen zou de gemeente in de eigendomssituatie meer kunnen sturen wat de diversiteit ten goede kan komen.

6. De Dorpsstraat is een uniek winkelgebied in Zoetermeer. De straat heeft een eigen aanbod aan winkels dat nergens anders te vinden is in de stad.

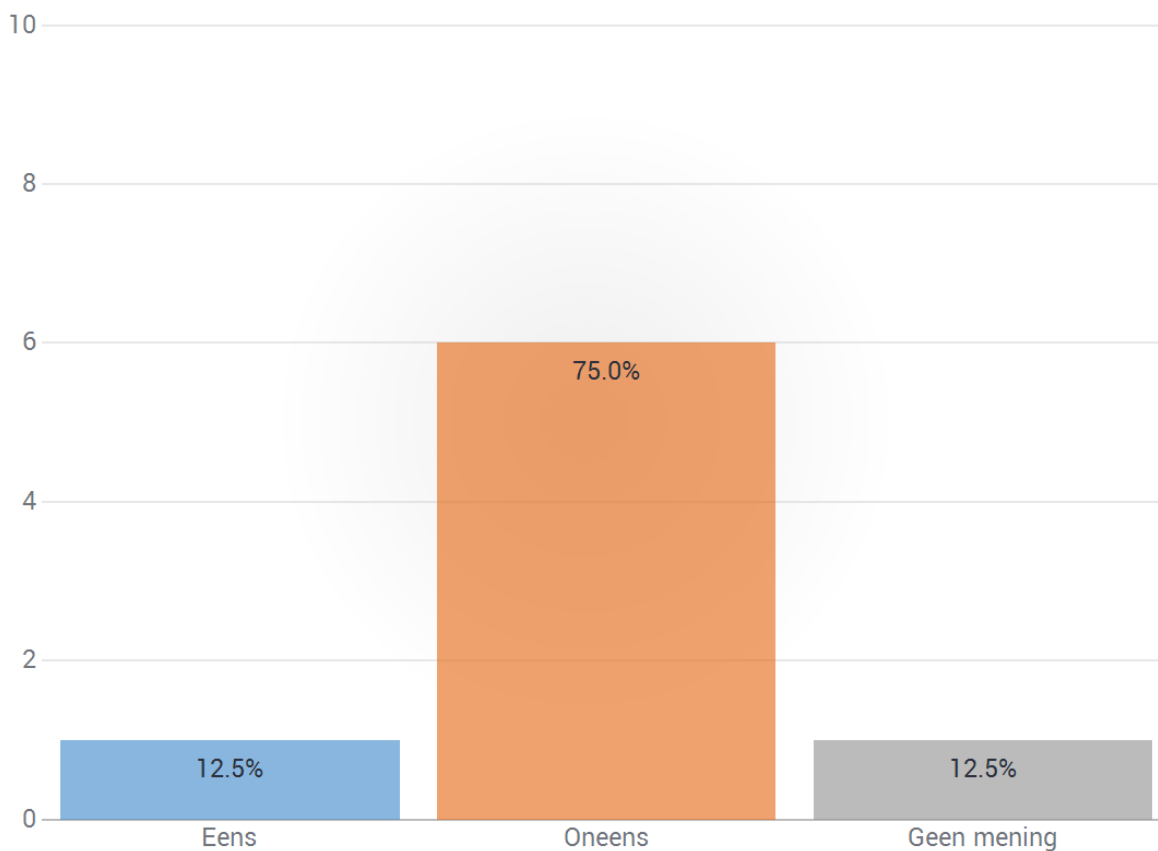


	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
Keuze	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	6	75%		55%
Oneens	2	25%		37%
Geen mening	0	0%		8%
Totaal	8		358	100%

Aanvullende discussie

Over de Dorpsstraat is uitgebreid gesproken tijdens de informatie-avond. Ja, de Dorpsstraat heeft een uniek aanbod en met de historische bebouwing een unieke uitgangssituatie. Hier wordt door de gemeente veel aandacht aan besteed. Het is ook aan de ondernemers en eigenaren om er wat van te maken en te stoppen met klagen. Wat zijn succesfactoren voor vergelijkbare straten in andere steden? Thema's als gastvrijheid, gevoelswaarde, uniciteit, elkaar versterken zijn van belang om verder handen en voeten te geven. De verbinding tussen Dorpsstraat en Stadshart wordt gezien als kans om beide gebieden een impuls te geven, evenals de ontwikkeling van woningbouw om meer draagvlak te creëren.

7. Als het Woonhart meer keuze biedt in woonwinkels, dan ga ik er vaker naartoe om te winkelen.

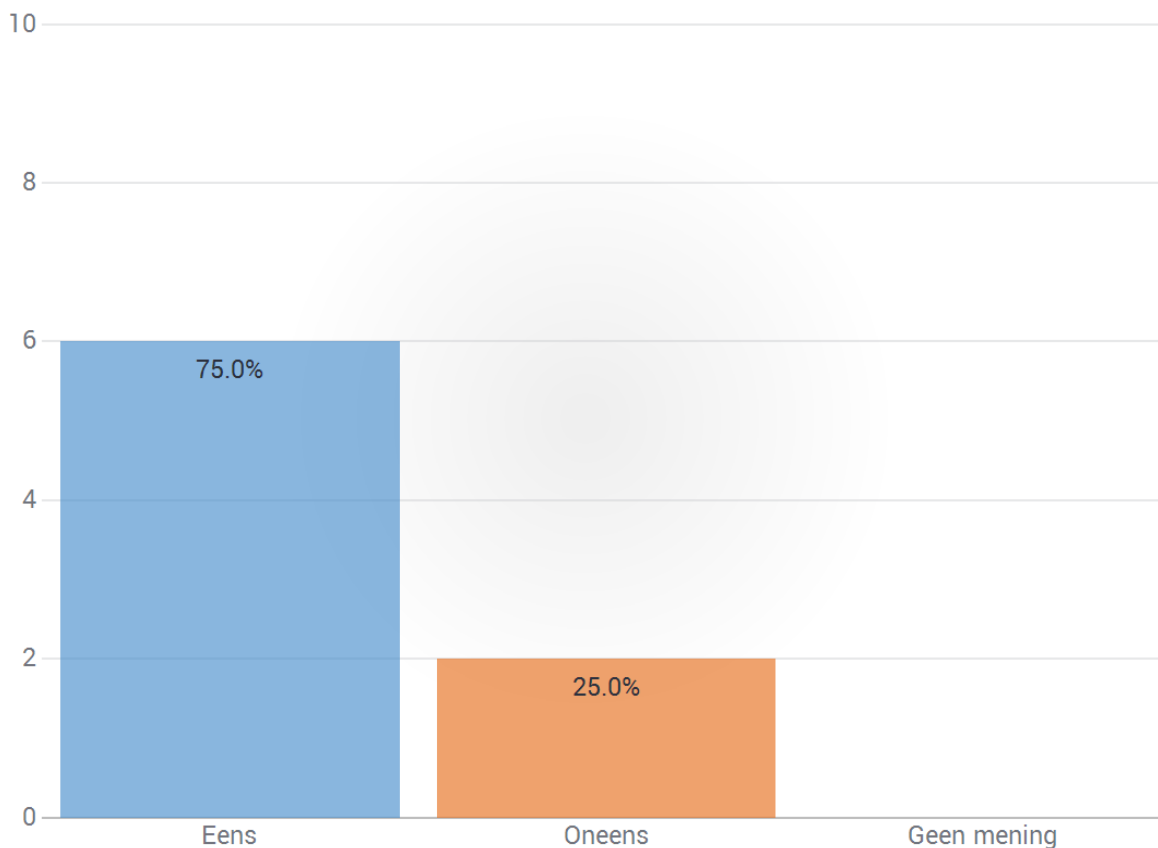


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	1	13%		48%
Oneens	6	75%		39%
Geen mening	1	13%		13%
Totaal	8		356	100%

Aanvullende discussie

De resultaten van de deelnemers wijken af van de online resultaten. Tijdens de informatie-avond wordt aangegeven dat voor grote investeringen als een bank of bed, consumenten eerder bereid zijn verder te reizen naar woonwinkels met andere keuze en gewenst kwaliteitsniveau. Aanvulling van het aanbod betekent dan ook niet per se vaker bezoek aan het Woonhart. Online wordt wel aangegeven dat aanvulling van het aanbod aan woonwinkels een reden is om het Woonhart vaker te bezoeken.

8. Er zijn voldoende winkels voor dagelijkse boodschappen in mijn wijk.

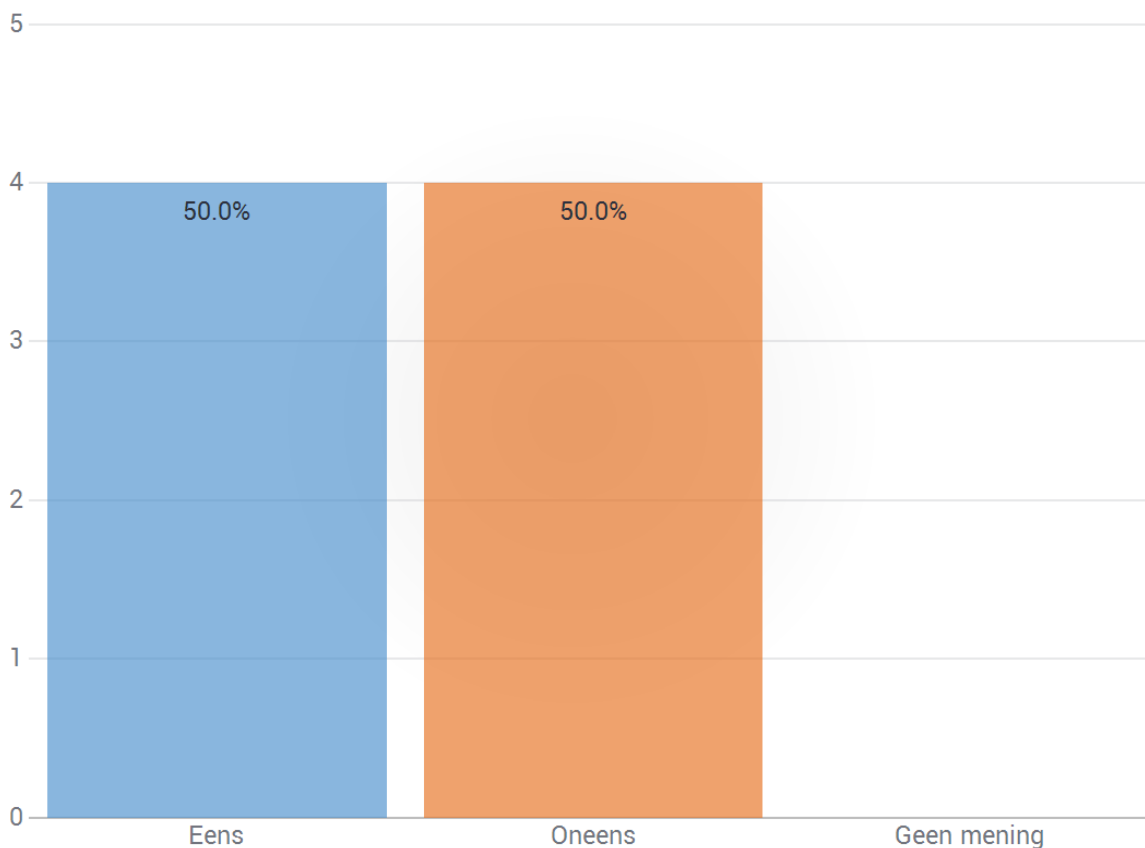


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	6	75%		80%
Oneens	2	25%		16%
Geen mening	0	0%		4%
Totaal	8		352	100%

Aanvullende discussie

Zowel online als tijdens de informatie-avond wordt aangegeven dat er voldoende winkels zijn voor de dagelijkse boodschappen in de wijk, wat aansluit bij de analyse resultaten dat de detailhandelsstructuur voor Zoetermeer in de basis op orde is.

9. Het is hard nodig dat de supermarkten in mijn wijk vernieuwen.

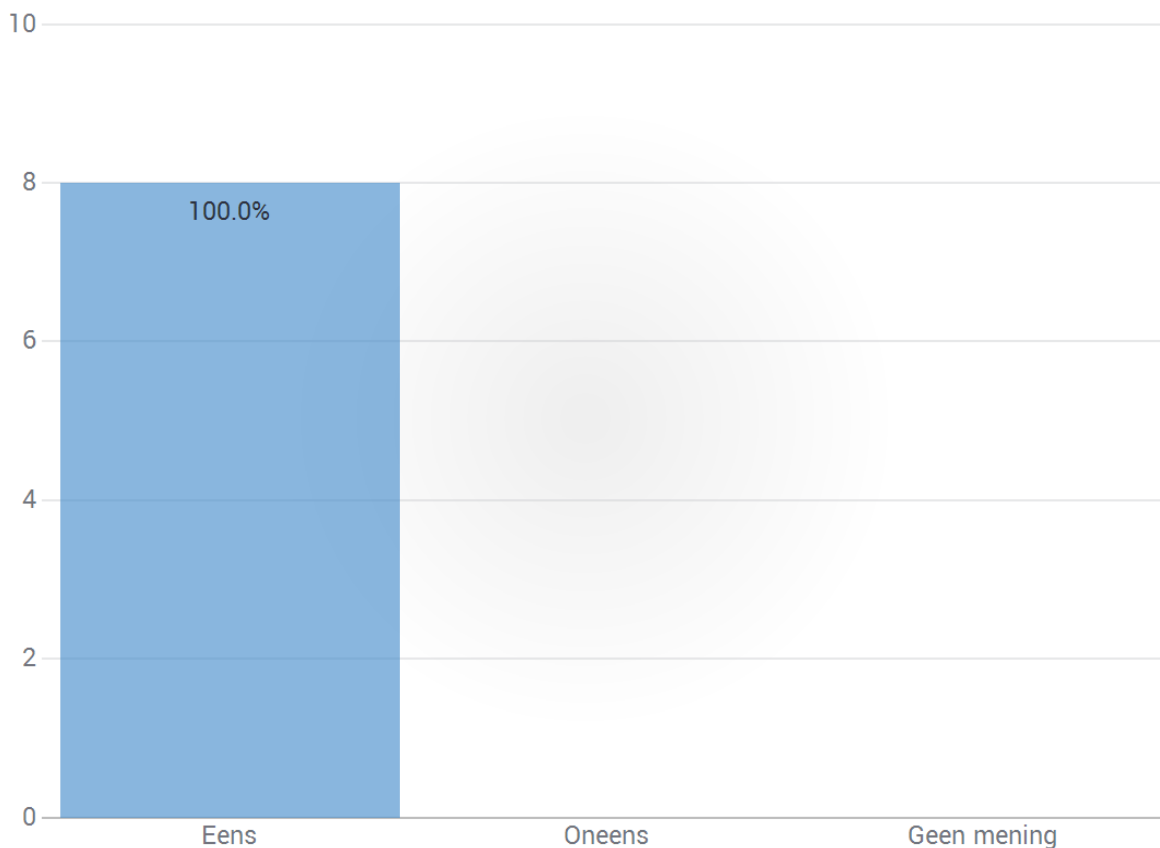


	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	4	50%		26%
Oneens	4	50%		65%
Geen mening	0	0%		9%
Totaal	8		349	100%

Aanvullende discussie

De verdeling tijdens de informatie-avond is 50/50 wat te maken heeft met waar de respondenten wonen, namelijk deels in de noordelijke wijken (o.a. Seghwaert). Uit de analyse komt naar voren dat een deel van de supermarkten in de noordelijke wijken eigenlijk aan de kleine kant is een moderniserings-slag zou kunnen gebruiken. Online zijn de respondenten overwegend positief over het supermarktaanbod in hun wijk. Hiervoor heeft de koppeling met de herkomst van de respondenten nog niet plaatsgevonden.

10. Ik vind het prettig om boodschappen te doen in het winkelcentrum in mijn wijk.

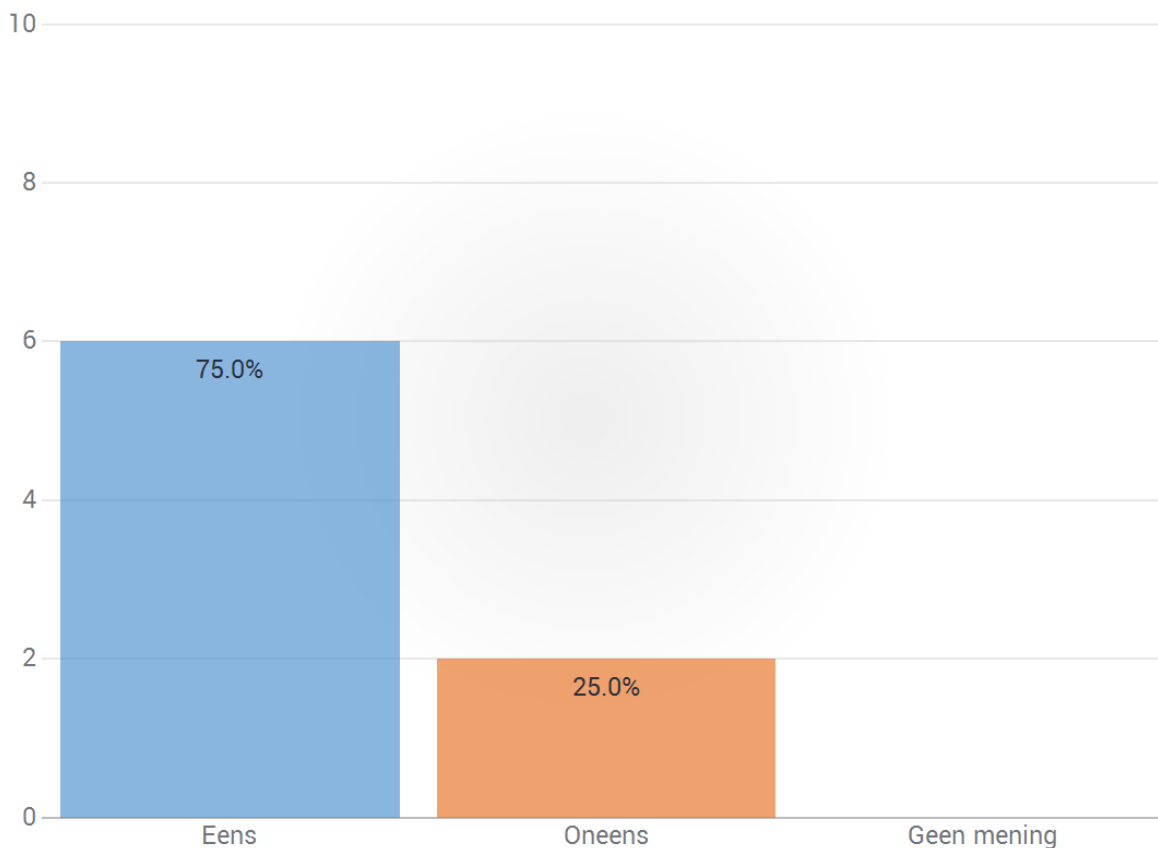


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	8	100%		72%
Oneens	0	0%		17%
Geen mening	0	0%		11%
Totaal	8		347	100%

Aanvullende discussie

Het merendeel van de respondenten vindt het prettig boodschappen doen in de eigen wijk wat een positieve score is en aangeeft dat het boodschappenaanbod in de basis op orde is.

11. Ik kan makkelijk parkeren bij het winkelcentrum in mijn wijk.

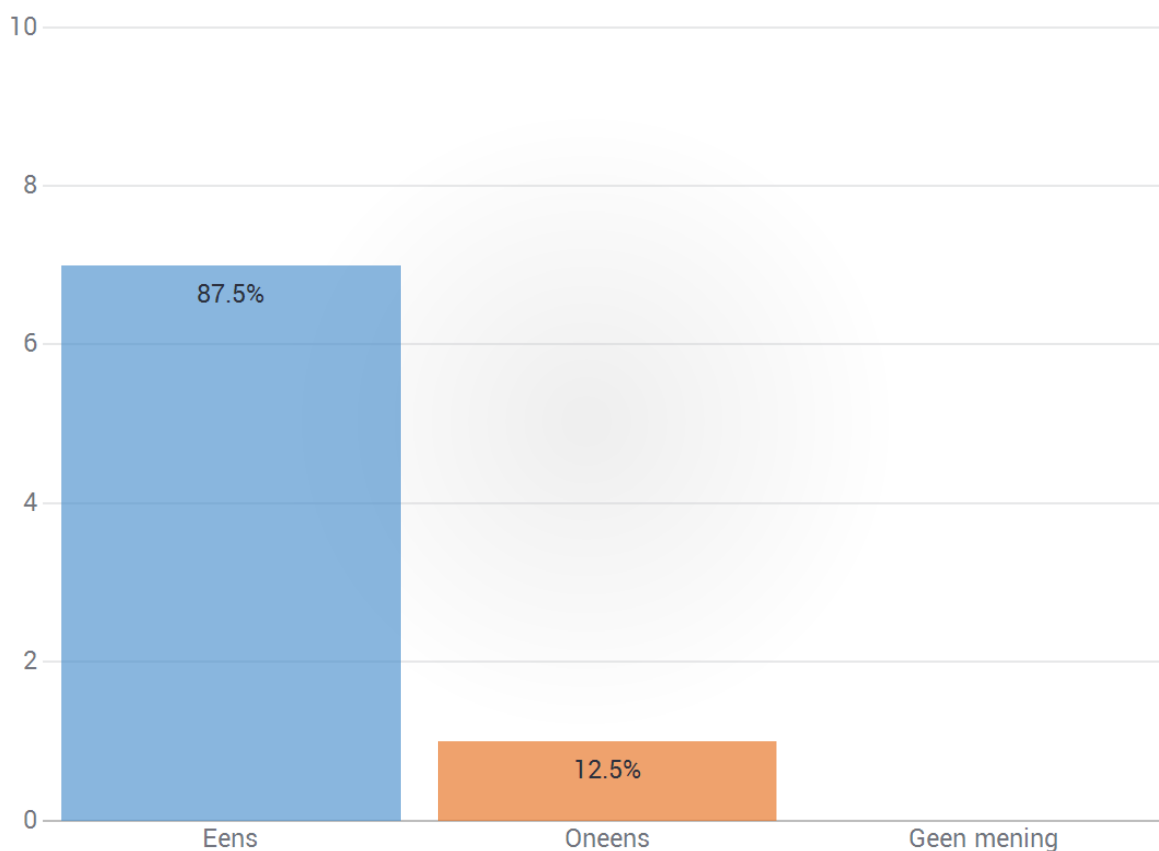


Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	6	75%		66%
Oneens	2	25%		21%
Geen mening	0	0%		13%
Totaal	8		342	100%

Aanvullende discussie

Parkeren bij het winkelcentrum in de wijk wordt zowel online als tijdens informatie-avond overwegend positief beoordeeld. Parkeren en bereikbaarheid zijn belangrijke randvoorwaarden voor het functioneren van winkelcentra.

12. Zoetermeer heeft voldoende bouwmarkten en tuincentra.



Keuze	Informatie-avond		Doe-Mee-website	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Eens	7	88%		90%
Oneens	1	13%		7%
Geen mening	0	0%		3%
Totaal	8		337	100%

Aanvullende discussie

Tijdens de informatie-avond werd de indruk gedeeld dat er misschien zelfs teveel bouwmarkten en tuincentra zijn in Zoetermeer. Er is geen aanleiding om het beleid aan te passen of meer ruimte te bieden voor uitbreiding van bouwmarkten en/of tuincentra.