

Case | Binnenstad Deventer

Terug bij af?

Deventer, gelegen aan de IJssel in Overijssel, telt ruim 100.000 inwoners. De historische binnenstad vervult een regionale functie. Deventer trekt ook veel dagjesmensen en toeristen. Het centrum telt zo'n 280 winkels waarvan 80% bestaat uit niet-dagelijks aanbod (KSO, 2019). In het centrum wordt samengewerkt door middel van twee Bedrijveninvesteringszones (BIZ), waarin alle ondernemers en vastgoedeigenaren in de binnenstad bijdragen aan de economische vitaliteit van het centrum. De organisatie verantwoordelijk voor de uitvoering van BIZ-projecten is de Stichting Deventer Binnenstad Management (SDBM).

Doelen en ambities voor gebruik klantdata

Het binnenstadsmanagement gebruikt klantdata ten eerste voor **monitoringsdoeleinden**: om beter te kunnen sturen op doelstellingen en om te beoordelen of doelen uit de meerjarenprogramma's worden behaald. In de meerjarenprogramma's van de BIZ worden specifieke meetinstrumenten om de doelstellingen te monitoren genoemd en worden er prestatie-indicatoren gekoppeld aan projecten. Data wordt ook ingezet om **belangen van de ondernemers en vastgoedeigenaren** (de twee BIZ-partijen) te behartigen. Tot slot is het ook de bedoeling om door middel van data beter **inzicht te krijgen in doelgroep** ten behoeve van de binnenstadsmarketing.

Welke data is beschikbaar en hoe wordt deze samengebracht?

Om de doelstellingen van de BIZ te monitoren heeft het SDBM een dashboard ontwikkeld waarin de belangrijkste kengetallen zichtbaar zijn, zoals aantal bezoekers, toeristische bezoekers, aantal inwoners in het verzorgingsgebied, de gemiddelde verblijfsduur en bestedingen, het aantal vestigingen en de leegstand. Een groot deel van het dashboard kan echter niet meer worden gevuld omdat de telsystemen in de binnenstad geen metingen meer verrichten. Het wifi-telsystemen wordt niet meer gebruikt, om eventuele issues met betrekking tot het meten van privacygevoelige informatie te voorkomen. De beschikbare data bestaat op dit moment dus vooral uit secundaire data:

- **Vraag:** Koopstromenonderzoek, CBS buurtgegevens
- **Aanbod en karakter:** Aanbod voorzieningen
- **Functioneren:** Data over leegstand

Uitdagingen

- Deventer is zich aan het heroriënteren als het gaat om het meten van bezoekersaantallen en verblijfsduur. Hoewel er in het verleden ook jaarlijkse passantentellingen werden gedaan op basis van een referentieweek, is het voor het SDBM geen optie om hier naar terug te gaan. De wereld

veranderd te snel om op basis van een jaarlijkse telling iets te zeggen over de ontwikkeling van de stad. De bestuurlijke terughoudendheid van de overheid als het gaat om het verzamelen van de passantendata maakt de zoektocht uitdagend. Maar voor de toekomst zal deze data ook voor de gemeente belangrijke input zijn als het gaat om de voorliggende transformatie-opgave naar een 'compacte binnenstad'. Op basis van cijfermatig inzicht zullen moeilijke keuzes, die vaak gevoelig liggen, beter onderbouwd kunnen worden.

Toekomstplannen

- Omdat meer steden in de provincie tegen dezelfde problemen aanlopen rond het meten van passantenaantallen wordt op provinciaal niveau gesproken over het opzetten van een provinciaal data-platform. Dit heeft als voordeel dat data en methoden eenduidig worden toegepast en dat daardoor vergelijkingen gemaakt kunnen worden tussen steden.¹⁵ Daarnaast wordt er door een provinciale aanpak ook een sterker inkoopfront gevormd ten opzichte van de aanbieders van passantentelsystemen. Het SDBM wil hierbij ook meer structureel de kwalitatieve kant meten: Hoe waarderen consumenten het winkelgebied? En hoe verhoudt zich dat ten opzichte van de kwaliteit van het aanbod? Als je zowel de kwantitatieve kant (aantallen en verblijfsduur) als de kwalitatieve kant (beoordeling, behoefte, herkomst, doelgroepen) eenduidig meet, kan je betere vergelijkingen maken tussen steden binnen de provincie.
- In november 2020 is het Stimuleringsprogramma Overijsselse Retailaanpak opgesteld waarin de provincie en Retail Platform Overijssel samen optrekken om centrumgebieden toekomstbestendig te maken (Stadsbeweging, 2020). In dit programma is data als een van de speerpunten opgenomen.

¹⁵ Hoewel er in het verleden wel rapportages zijn geweest waarin de steden in de provincie met hulp van data werden vergeleken, zoals de Vitaliteitsbenchmark centrumgebieden Overijssel (Provincie Overijssel, 2020), is hiervoor nog geen lokale klantdata gebruikt.