

Case | Centrum Tilburg

Meer standaardisering in data en dashboards

Tilburg is met ruim 220.000 inwoners de zesde stad van Nederland. De binnenstad heeft een bovenregionale functie en kent een ruim winkelaanbod met grote (inter)nationale ketens en flagshipstores in het kernwinkelgebied en zelfstandigen in het historische dwaalgebied en het Veemarktkwartier. Het binnenstadsmanagement wordt uitgevoerd door het Binnenstad Management Tilburg (BMT) waarin ondernemers, bewoners, vastgoedeigenaren, de culturele sector en de gemeente samenwerken. Daarnaast is er ook het ondernemersfonds dat projecten vanuit de ondernemers uitvoert en die een bestuurlijke afvaardiging heeft in het BMT. Ook hebben ruim 130 vastgoedeigenaren per 1 januari 2018 een BIZ opgericht waarmee zij gezamenlijk investeren in de binnenstad.

Doelen en ambities voor gebruik klantdata

In de binnenstad van Tilburg wordt klantdata ten eerste gebruikt voor het **monitoren** van de binnenstad: Hoe functioneert de binnenstad? Waar lopen de mensen, hoe bewegen ze zich door het gebied? Wat zijn bronpunten van parkeren? Met het aandienen van de coronacrisis zijn druktesensoren ingezet om te kijken of er delen van de stad moesten worden afgesloten. Het nemen van een dergelijke beslissing kan alleen op basis van real time data en vereist daarom een specifiek crowd-managementsysteem. Ten tweede wordt klantdata ook door de gemeente gebruikt om te achterhalen of de doelstellingen uit het (Detailhandels)beleid gehaald worden en om te **ondersteunen in beleidskeuzes** voor de toekomst. Het derde doel is om klantdata te gebruiken om de **doelgroep te bepalen en te bereiken**.

Welke data is beschikbaar en hoe wordt deze samengebracht?

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

In het verleden werden gewerkt met wifi-tellers die door middel van een gratis wifin netwerk in de binnenstad passanten konden tellen en loopstomen in kaart konden brengen. Dit systeem was in eigen beheer van de gemeente en het ondernemersfonds. Om eventuele problemen bij de invoering van de AVG-wet te voorkomen is het systeem in 2019 door de gemeente uit de lucht gehaald. Uiteindelijk is er door het ondernemersfonds en de gemeente gezamenlijk gekozen voor nieuwe camerasensoren die real-time straatactiviteit meten en daarbinnen voetgangers, fietsers en auto's onderscheiden maar geen enkele vorm van persoonsgegevens vastleggen.

Uitdagingen

- Nu de belangrijkste klantdata weer wordt verzameld ligt voor Tilburg de grootste uitdaging in het slim combineren en visualiseren van data uit de verschillende bronnen. Vooral het samenbrengen van de verschillende tijdsniveaus in de data en deze helder weergeven in een dashboard blijkt complex. Daarbij is er een grote roep om meer standaardisatie. Veel gemeenten, data specialisten en dashboardbouwers vinden het wiel nu allemaal zelf uit.

Toekomstplannen

- Voor klantherkomst wordt op dit moment gekeken naar de mogelijkheden van parkeerdata vanuit de parkeergarages die in het beheer zijn van de gemeente. Naast het aantal geparkeerde auto's en de parkeerduur kan er door kentekenparkeren inzicht worden verkregen wat de belangrijkste herkomstpostcodes zijn binnen een bepaalde tijdsperiode. Er is een mogelijkheid om dit op geaggregeerd niveau van de RDW op te vragen, zonder dat persoonsgegevens worden uitgewisseld.
- Meer standaardisatie in datavisualisatie is wenselijk, bijvoorbeeld via een plug-and-play systeem waarin je de beschikbare databronnen makkelijk kan invoegen. Een 'dashboard-template' met daarbij de technische begeleiding van een externe partij over hoe je de template kunt vullen. Of een partij die, min of meer gestandaardiseerd, op basis van het budget kan aangeven welke databronnen er zijn, wat mogelijke privacyoverwegingen zijn, welke KPI's hiermee inzichtelijk worden en wat op welk tijdsniveau gemonitord wordt. Daarbij is essentieel dat de opdrachtgever goed weet wat de doelen zijn, om vanuit daar het dashboard te ontwikkelen.