

Case | Kennispunt Twente

Binnenstadmonitors Enschede, Hengelo en Almelo

Enschede, Hengelo en Almelo zijn de drie grootste steden in de regio Twente en nemen een belangrijke positie in de regionale detailhandelsstructuur in. De steden hebben alle drie een interactieve binnenstadmonitor, vrij toegankelijk online. De monitors zijn opgezet door en in het beheer van Kennispunt Twente. Dit is een regionaal kenniscentrum voor data en onderzoek dat Twentse gemeenten ondersteunt. Kennispunt Twente bestaat ruim zeven jaar en heeft behoorlijk wat expertise in huis: 'data scientists', gepromoveerde onderzoekers en diverse specialisten op diverse thema's. Het kenniscentrum heeft oplossingen voor data warehousing¹² en verschillende data pipelines¹³ in eigen beheer. Door het regionaal organiseren van deze kennis ontstaan schaalvoordelen waardoor er expertise in huis wordt gehaald die op gemeentelijk niveau nauwelijks nog georganiseerd kan worden. Tot slot brengt het kennispunt ook inspiratie: Door de uitwisseling tussen het Kenniscentrum en gemeente, gaat de noodzaak tot data-gedreven werken ook steeds meer lokaal leven.

Doelen en ambities voor gebruik klantdata

De binnenstadmonitors zijn vooral gericht op de afdeling EZ (Economische Zaken) van de gemeente, en worden ook door de gemeenten gefinancierd. **Monitoring** van de prestaties van het winkelgebied staat voor de gemeente centraal. Enschede en Hengelo kennen een lange traditie als het gaat om binnenstadmonitoring. Dat gebeurde vele jaren in rapportvorm maar er ontstond bij de gemeenten echter de wens om actueler, vaker en meer inzichten te hebben in het functioneren van de binnenstad middels een interactieve online monitor. Daarnaast worden de monitors ook ingezet voor het onderbouwen van strategisch beleid.

Welke data is beschikbaar en hoe wordt deze samengebracht?

De binnenstadmonitors zijn rond dezelfde thema's opgebouwd en kennen eenzelfde 'look en feel'. Ze verschillen wel van elkaar als het gaat om de gebruikte indicatoren en data. In de onderstaande figuur zie je de beginschermen van de monitors van Enschede en Almelo en welke thema's erin verwerkt zijn. Hieronder een opsomming van de gebruikte data in de drie monitors:

- **Doelgroep:** passantentellingen en -stromen, verblijfsduur, parkeerdata, beoordeling en beleving (door middel van bewonerspanel en stratenquêtes).
- **Vraag:** Kenmerken verzorgingsgebied en koopstromen
- **Aanbod en karakter:** Aanbod voorzieningen
- **Functioneren:** Data over leegstand en werkgelegenheid

Omtzetcijfers worden niet verwerkt maar zijn te vinden in het koopstromen-onderzoek. Dat onderzoek gebeurt één keer in de vijf jaar in Oost-Nederland en meest recente is begin 2020 beschikbaar gekomen. In dit KSO-onderzoek is ook de samenhang tussen werkgelegenheid en omzet in de detailhandel getoetst en die correlatie is behoorlijk sterk. Het monitoren van hoeveel mensen er werkzaam zijn in de binnenstad in de branche detailhandel is dus ook een belangrijke indicator voor de omzet.

Uitdagingen

- De digitale binnenstadmonitors zijn online publiekelijk toegankelijk via een interactief dashboard waarin zelf selecties gemaakt kunnen worden. Aan de ene kant geeft dit veel vrijheid voor de eindgebruiker. Aan de andere kant betekent het ook meer verantwoordelijkheid voor de eindgebruiker, die zelf de analyses van data moet doen. Een online dashboard komt immers zonder conclusies en managementsamenvatting.
- In het proces van dataverzameling tot het tonen in het online dashboard worden zo veel mogelijk zaken geautomatiseerd. Toch blijft er ook wat handmatig werk zitten in de monitors, om de verschillende databronnen met verschillende update-frequenties samen te brengen.
- In Hengelo wordt passantendata gebruikt. In Enschede staan Wifi-tellingen tijdelijk on-hold vanwege privacyoverwegingen. Op dit moment wordt parkeerdata als indicator voor drukte gebruikt.

Toekomstplannen

- Langzamerhand wordt de inzet van de binnenstadmonitors breder. Bijvoorbeeld om in te zetten voor meer operationele monitoringsdoeleinden rond het beheer van de binnenstad (denk aan planning van veegauto's of legen van prullenbakken). Het is hierbij van belang dat data (bijna) real-time inzichtelijk is. Dat is technisch complex en soms lastig te matchen met indicatoren die minder vaak worden geüpdatet.
- In 2021 zal Kennispunt Twente ook voor de gemeente Oldenzaal een binnenstadmonitor ontwikkelen.

BEGINSCHERM BINNENSTADMONITOR ENSCHEDE EN ALMELO



Bron: www.binnenstadmonitorenschede.nl, www.binnenstadmonitoralmelo.nl en www.binnenstadmonitorhengelo.nl

¹² gestructureerd opslaan van data

¹³ geautomatiseerde kennisstroom van data, om zo verschillende databronnen met elkaar te laten corresponderen en te laden in de warehouse, of gelijk richting een visualisatie-tool <https://datascience.eu/nl/machine-learning/wat-is-een-data-pipeline/>