



## De bezoeker centraal als nieuw binnenstadsnormaal

Vijf concrete aanbevelingen voor een vitale en duurzame binnenstad

Barbara Heebels en Wessel van Vliet (Platform31), Gilbert Bal (Roots Beleidsadvies) en Pimm Terhorst (RuimteVerhaal)



## Uitgave

Platform31  
Den Haag, november 2021

**Auteurs:** Barbara Heebels en Wessel van Vliet (Platform31), Gilbert Bal (Roots Beleidsadvies) en Pimm Terhorst (RuimteVerhaal)

**Redactie:** Platform31

**Coverfoto:** Max Kneefel

### RuimteVerhaal

RuimteVerhaal is gespecialiseerd in het ontwerpen van memorabele plekken. Ruimtes die een verhaal vertellen en zo zorgen voor emoties en herinneringen. Dit verhoogt niet alleen de gebruikerswaarde maar ook de economische waarde van een gebied.

### Roots Beleidsadvies

Roots is een onderzoeks- en adviesbureau dat opereert op het snijvlak van ruimte, economie en vastgoed. In de visie van Roots moet een regio of locatie worden ontwikkeld naar de specifieke kenmerken (de roots) van het gebied. Op het gebied van ruimte, economie en vastgoed is Roots Beleidsadvies actief in de gehele beleidscyclus: van visievorming tot implementatie en van uitvoering tot evaluatie.

### Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de trends in stad en regio. We verbinden beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een aanpak waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: iedereen profiteert mee van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag  
[www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)

*Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

# De bezoeker centraal als nieuw binnenstadsnormaal

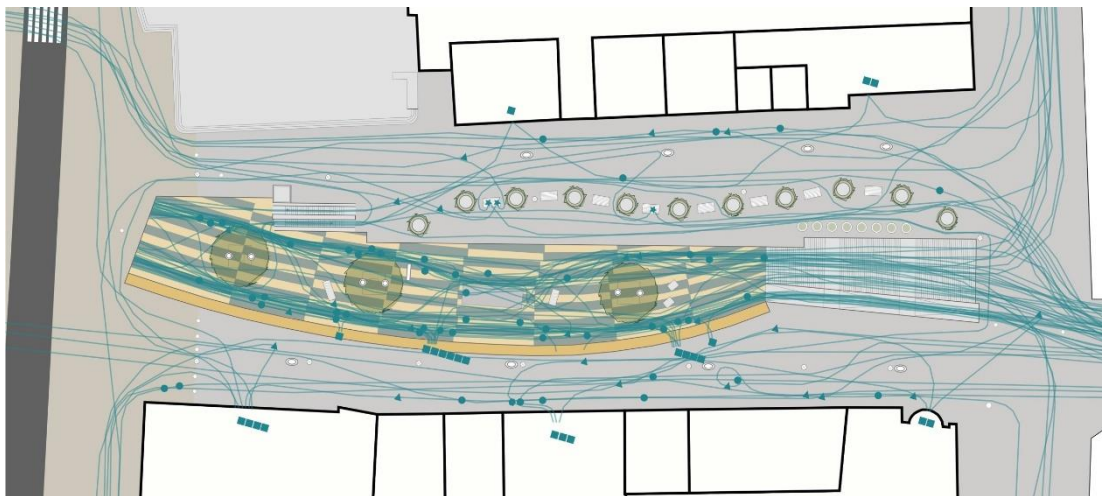
## Vijf concrete aanbevelingen voor een vitale en duurzame binnenstad

De toekomst van de binnenstad begint op ooghoogte. De Deense architect en stedenbouwkundige Jan Gehl benadrukte tijdens de Dag van de Stad nog eens hoe wezenlijk dit menselijke perspectief is in het ontwerp van steden. Keuzes die ontwerpers en beleidsmakers op ooghoogte maken, beïnvloeden het gedrag en de beleving van bezoekers. Tijd dus om daar in de aanpak van binnensteden op in te spelen. Hoe gedragen bezoekers zich en hoe wordt dat gedrag beïnvloed? En welke kansen bieden antwoorden op zulke vragen voor het vitaler maken van binnensteden? In dit artikel laden we deze gebruikersgerichte aanpak door vijf concrete lessen uit het onderzoekstraject 'De binnenstadsbezoeker centraal' te delen.

Het afgelopen jaar hebben RuimteVerhaal, Roots Beleidsadvies en Platform31 een grootschalig bezoekersonderzoek uitgevoerd in zeven Nederlandse binnensteden. Allerlei aspecten die het gedrag van binnenstadsbezoekers kunnen beïnvloeden, zijn daarin meegenomen. Zo is gekeken naar de architectonische kenmerken van gebouwen – in het bijzonder de plinten – en naar de aanwezige functies, de inrichting van de openbare ruimte en de bezoekmotivatie. Vervolgens is nagegaan welke van deze en andere factoren doorslaggevend zijn voor de verblijfsduur en de activiteiten van bezoekers.

3

De onderzoeksmethodiek van het project 'De binnenstadsbezoeker centraal' is eerder toegepast in de binnensteden van Amersfoort en Utrecht. In het meest recente project zijn zeven straten onder de loep genomen: de Kalverstraat (Amsterdam), de Koopgoot (Rotterdam), de Grote Marktstraat (Den Haag), de Burchtstraat (Nijmegen), de Grotestraat (Ede), het Grote Noord (Hoorn) en de Raadhuisstraat (Roosendaal). De zeven straten werden volgens eenzelfde systematiek in beeld gebracht. Ook het bezoekersonderzoek vond systematisch plaats en werd in alle zeven straten gelijktijdig uitgevoerd. Het leverde onder meer inzicht in de bezoekersstromen op, zoals hieronder voor de Rotterdamse Koopgoot in kaart is gebracht.



Het bezoekersgedrag in de Rotterdamse Koopgoot. Bron: RuimteVerhaal

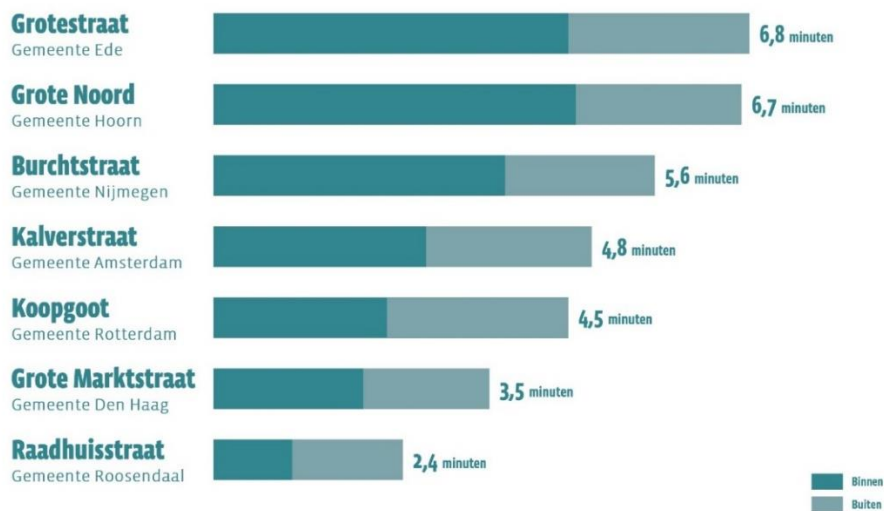


De Koopgoot in Rotterdam, een van de deelnemende straten in het onderzoeksproject. Foto: Stadsontwikkeling/Peter Schmidt

4

## Resultaten onderzoeksproject ‘De binnenstadsbezoeker centraal’

Uit het onderzoek bleek uiteraard dat het bezoekgedrag per straat verschilt. Zo zagen we grote verschillen tussen de verblijfsduur per bezoeker per honderd meter, weergegeven in onderstaande grafiek. Er kon ook een aantal belangrijke ‘overall’ conclusies worden getrokken. In de eerste plaats bleek de verblijfsduur van bezoekers vooral te worden bepaald door het winkelbezoek. Dit verduidelijkt de belangrijke functie die winkels nog altijd in binnensteden hebben. Ten tweede bleek dat funshoppers significant meer activiteiten ondernemen dan runshoppers. Dit betekent dus dat ook de bezoekmotivatie in het gedrag een belangrijke rol speelt.



Een overzicht van de gemiddelde verblijfsduur per segment van 100 meter. Bron: RuimteVerhaal

Daarnaast zagen RuimteVerhaal, Roots Beleidsadvies en Platform31 dat het activiteitsniveau van bezoekers sterk samenhangt met de transparantie van gevels. En, nog belangrijker: dat het activiteitsniveau vooral wordt bepaald door de activiteiten die bezoekers buiten ondernemen. Dit betekent dat de inrichting van de openbare ruimte minstens zo belangrijk is als de kwaliteit van plinten.

Op basis van het onderzoek zijn vijf lessen voor binnensteden geformuleerd:

### 1. Vertel een uniek verhaal

Zorg allereerst dat de inrichting van de binnenstad een uniek verhaal vertelt, en doe dat met lef. Dit verhoogt de attractiviteit en draagt bij aan een langer verblijf en mogelijk ook meer verbondenheid in een stad. Vertel een uniek verhaal door verwijzingen naar de historie of door te verwijzen naar een gezamenlijk verhaal over de toekomst. In de zeven onderzochte steden zijn hiervan al voorbeelden te vinden, maar deze zijn vaak nog te subtiel om het bezoekgedrag wezenlijk te wijzigen. In de Grote Marktstraat in Den Haag werd tijdens het ontwerpproces bijvoorbeeld gekozen voor vorstelijke kroonluchters, maar zijn de uiteindelijk geplaatste armaturen vrij bescheiden en onopvallend. Het onderzoek bevestigde de geringe invloed op het bezoekgedrag en de wijze waarop de bezoekers de straat beleven. Dit heeft bijgedragen aan plannen om met inrichtingselementen een duidelijker verhaal te gaan vertellen.

### 2. Zet in op een herkenbaar wandelcircuit

Een uniek verhaal kan ook een leidraad zijn bij het creëren van een herkenbaar wandelcircuit. Duidelijk is in elk geval dat een dergelijk wandelcircuit bijdraagt aan de beleving van bezoekers. Middelen die daarvoor ingezet kunnen worden zijn bewegwijzering, maar vooral ook elementen in de openbare ruimte. Zo kan met bijvoorbeeld de keuze van straatprofielen 'onbewust' gedrag worden gestimuleerd. En bleek in meerdere steden dat de inrichting van de openbare ruimte de veiligheidsbeleving van bezoekers beïnvloedt. Andersom kan het wandelcircuit ook een verhaal vertellen. Het wandelcircuit vormt dan de 'bewegwijzering' door het centrum die bezoekers van de ene naar de andere leuke plek brengt. Waarbij het voor binnenstadsontwikkelaars overigens wel van belang is om bewust te zijn van de locaties van trekkers en bronpunten, en de afstand hiertussen.

### 3. Zet in op groen en klimaatadaptatie

Een derde aanbeveling uit 'De binnenstadsbezoeker centraal' is gericht op vergroening en klimaatadaptatie. Ook vanuit het perspectief van de gebruiker is dit van groot belang. Een gemeente die hierin vooroploopt, is de gemeente Ede. Hier is in een relatief smalle straat als de Grotestraat samen met eigenaren een plan voor vergroening ontwikkeld en zijn 17 bomen toegevoegd. Een ander voorbeeld is de Raadhuisstraat in Roosendaal. Daar zijn met relatief kleine ingrepen als geveltuintjes stappen in vergroening gezet. Belangrijk is wel om in elke straat te kijken naar wat er bij die straat past. Welk type groen past bij de ruimtelijke inrichting en aanwezige functies? Door hiervan uit te gaan, kan een gedragen aanpak voor vergroening worden geformuleerd.



Impressie van de Grotestraat in Ede, een van de straten die in het onderzoeksproject werd onderzocht en waar de gemeente met eigenaren inzet op vergroening. Foto: gemeente Ede

6

#### **Vergroening en versnipperd eigendom: boombunkers in Ede**

Inzetten op vergroening, hoe doe je dat? Renske Dijkwel, programmamanager Levendig Centrum bij de gemeente Ede, vertelt: *“Om de bomen in de Grotestraat goed te kunnen laten groeien in een volledig bestrate omgeving, plaatsten we ze in zogenaamde boombunkers. Een boombunker is een soort ondergrondse, omgekeerde bloempot. Dankzij deze innovatieve en compacte manier van bomen planten, konden zowel de riolering als leidingen in de grond blijven liggen. In theorie hadden we op deze manier nog meer bomen kunnen plaatsen, maar we hebben gekozen voor een grote aanplantmaat van de bomen op een wat verdere afstand van elkaar. Om zo het lint, zoals het was in het oude dorp van Ede, weer terug te brengen. Het gevoel van een laan, om de ruggengraat van ons centrum te versterken.”* Het is de gemeente Ede gelukt om, ondanks het versnipperd eigendom in de Grotestraat, de eigenaren mee te krijgen in het samen werken aan vergroening. De gemeente heeft samen met ondernemers ook enkele geveltuinen aangelegd. De ondernemers dragen zelf zorg voor het dagelijks onderhoud van de tuintjes.

#### **4. Creëer passende verblijfsvoorzieningen**

Een vierde aanbeveling is gericht op het creëren van verblijfsvoorzieningen. Daarbij blijken vooral zitvoorzieningen van belang. Als deze er zijn, maken mensen er doorgaans ook gebruik van. Wel is het belangrijk om goed na te denken over het type (formeel of informeel, openbaar of commercieel) en de locatie van zitplekken (in de schaduw of zon, op een rustige of drukke plek). Zo laat het onderzoek zien dat deze kenmerken van grote invloed zijn op de wijze waarop zitplekken worden gebruikt. Daarnaast verduidelijkt het onderzoek dat andere voorzieningen van belang zijn om het verblijf aantrekkelijker te maken. Denk bijvoorbeeld aan praktische voorzieningen als een openbaar drinkwaterpunt en toilet, maar ook aan speelplekken, kunst en entertainment. In algemene zin blijken dergelijke voorzieningen het activiteitsniveau van bezoekers te stimuleren.



Straatbeeld in de Grote Marktstraat in Den Haag, een van de deelnemende straten in het onderzoeksproject. Foto: Gemeente Den Haag/Joris-Jan Bos

## 5. Zorg voor een aantrekkelijke functiemix

7

De aantrekkelijkheid van een straat hangt ten slotte sterk samen met de functies in de plint en hun uitstraling. Hierbij is het van belang om ook het temporele aspect mee te nemen en te kijken naar het ritme van de straat. We kennen allemaal de winkelstraat die tijdens winkeltijden een behoorlijke dynamiek heeft, maar waar na sluitingstijden weinig te beleven is. Om die reden is het belangrijk om waar mogelijk andere functies toe te voegen, zoals wonen, horeca en maatschappelijke voorzieningen. Daarnaast is het van belang om bij het verdwijnen van winkels geen gaten in het wandelcircuit te laten vallen. Een leegstaand pand zorgt immers voor veel minder activiteiten en een minder lange verblijfsduur. Het advies is daarom om de plint in verblijfsstraten zoveel als mogelijk openbaar toegankelijk te houden, en wonen en werken vooral op de etages daarboven toe te voegen.

### **Aan de slag met de aanbevelingen: Ede aan het woord**

*“Het bezoekersonderzoek laat zien hoe de plinten van invloed zijn op het bezoekersgedrag. De aantrekkelijkheid van een aantal plinten kan nog worden verbeterd. In het vervolg willen we nog meer inzetten op het stimuleren van de aanpak van deze plinten, vooral qua geveldetailering en verfijning van de materialisatie. Hiervoor zetten we ons Gevelverbeteringsfonds in, waarmee gebouweigenaren gevels kunnen verfraaien. Ook de proactieve begeleiding van transformatieopgaven – het omvormen van winkels naar woningen – in de straat door onze projectleider Transformatieopgaven kan hier aan bijdragen.” – Renske Dijkwel, programmamanager Levendig Centrum bij de gemeente Ede*

### Aan de slag met de aanbevelingen: Roosendaal aan het woord

*“Het bezoekersonderzoek is voor ons enerzijds een bevestiging geweest in het beeld en de kwaliteit van deze straat voor onze stad. Anderzijds is het aanleiding geweest om met partijen in gesprek te gaan en biedt het zeker handvatten voor het vervolg van ons proces, met de ondernemers en de vastgoedeigenaren. De aanbevelingen ‘kies voor een goede functiemix’, ‘haalbare positionering’ en ‘meer groen’ zijn aanbevelingen waar we al mee aan de slag waren of direct mee aan de slag zijn gegaan. De komende periode gaan we in een werkgroep/kerngroep aan de slag met een visual van ons droombeeld, waarbij eigenlijk alle drie de aanbevelingen integraal worden opgenomen in het plan.” – Marcella Goorden, accountmanager Binnenstad bij de gemeente Roosendaal*

## Wat zeven straten ons leren over het komen tot duurzame en vitale binnensteden

Voor elk van de straten geldt dat de vijf aanbevelingen niet los van elkaar kunnen worden gezien. Juist op straatniveau is het belangrijk om een integrale aanpak te formuleren. Verbind bijvoorbeeld het klimaatadaptief maken met het ontwikkelen van een uniek verhaal. En laat grote thema's als digitalisering en de 24/7-economie ook terugkomen in de keuzes voor de verblijfsvoorzieningen en andere inrichtingselementen.

Daarnaast gaat het integraal ontwikkelen van de binnenstad nadrukkelijk over samenwerken. Als gebruikers, eigenaren en initiatiefnemers elkaar gemakkelijk weten te vinden, hoeft de gemeente niet veel meer te doen dan wat ze in de muziek 'arrangeren' noemen. Daarvoor is wel speelruimte van belang: de ruimte om tot initiatief te komen, de figuurlijke en soms ook letterlijke ruimte om olifantenpaadjes te bewandelen. Want wees eerlijk: de beste ideeën ontstaan niet in het gemeentehuis, maar daarbuiten, tussen gebruikers, op ooghoogte.

8

### Van binnenstadsherstel naar een nieuw, vitaal normaal

Het perspectief op ooghoogte, gericht op gedrag van gebruikers, is relevant voor meer dan alleen een levendig straatbeeld. Een gebruikersperspectief helpt ook om herstel van binnensteden op een integrale manier op te pakken, zoals met de herintrede van de wijkaanpak ook in andere delen van de stad in volle gang is. In het recente rapport '[Herstel van binnensteden](#)' concluderen we op basis van interviews met binnenstadsprofessionals dat een brede programmaontwikkeling een binnenstad vitaler maakt. De binnenstad als *place to buy, be* en *become!* Om het gebruikersperspectief centraal te stellen is inzicht in bezoekersgedrag behulpzaam, net als een goede samenwerking en afstemming tussen alle partijen die belang hebben bij een toekomstbestendige binnenstad. In het rapport belichten we onder meer de 'arrangerende rol' die de gemeente in deze samenwerking kan vervullen en sommen we op wat verder nodig is voor vitale en duurzame binnensteden.