

“In binnenstad Arnhem mag meer groen en gezelligheid”

Onderzoek naar gastvrijheid in de binnenstad van Arnhem

De retail in binnensteden en dorpscentra maakt turbulente tijden door. Omzetten staan onder druk door externe oorzaken zoals de economische crisis en het veranderende winkelgedrag van de consument. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot faillissementen en leegstand.

Veel binnensteden en dorpscentra werken vanwege al deze ontwikkelingen actief aan het trekken van meer bezoekers, het bieden van meer beleving en daarmee het stimuleren van besteding. Hierbij wordt gestreefd naar samenwerking tussen alle partijen: gemeente, vastgoed, winkeliers, horeca en cultuur omdat men steeds meer beseft dat de aantrekkelijkheid van het centrum als geheel het verschil maakt.

Aanleiding

Het centrummanagement van de binnenstad van Arnhem is in handen van het Platform Binnenstad Arnhem (PBA). Het platform maakt zich sterk voor een florerende binnenstad en heeft zichzelf tot doel gesteld om Arnhem weer terug te brengen in de Top 10 van meest aantrekkelijke binnensteden van Nederland. PBA is de opdrachtgever van dit onderzoek.

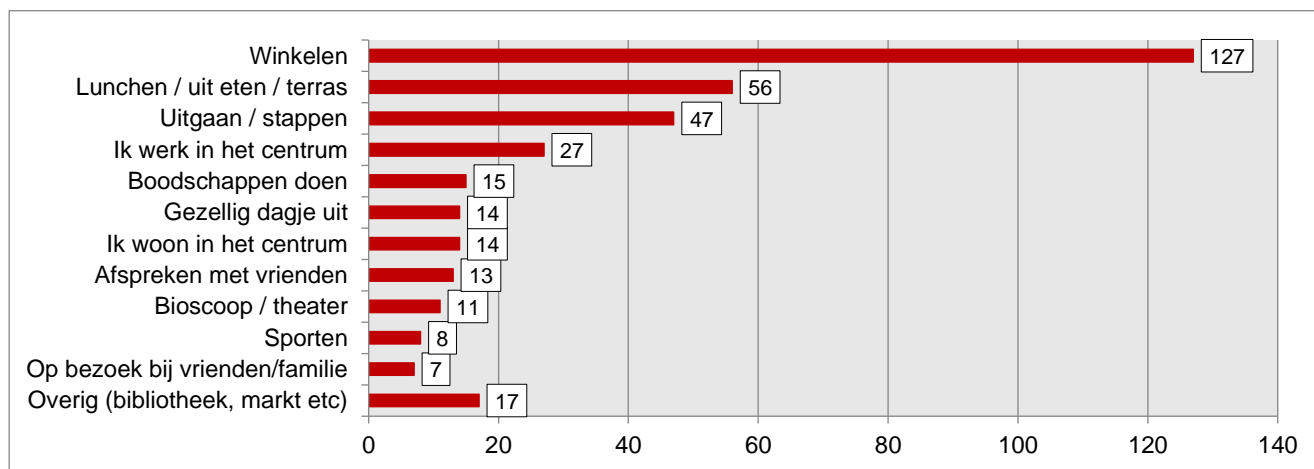
Bij dit onderzoek is uitgegaan van de veronderstelling dat gastvrijheid een essentieel onderdeel is van de performance van een binnenstad. Hierbij is gekozen voor een brede definitie van het begrip gastvrijheid; er is zowel gekeken naar klantcontact in winkels en horeca als naar factoren zoals aanbod van winkels en horeca, voorzieningen, parkeerbeleid, hygiëne, veiligheid en groen in de stad.

Het onderzoek is kwantitatief uitgevoerd onder 268 inwoners van Arnhem; hoe ervaren zij de gastvrijheid van hun eigen binnenstad?

Bezoekfrequentie en redenen van bezoek

Bijna de helft van de respondenten (48,8%) bezoekt de binnenstad van Arnhem minstens eenmaal per week. Voor 30,2% geldt dat zij minstens eenmaal per maand in de binnenstad te vinden zijn en ruim 20% komt slechts één of enkele keren per jaar in de binnenstad.

Degenen die dagelijks, wekelijks of maandelijks in de binnenstad komen, geven diverse redenen voor hun bezoek. In onderstaande figuur is te zien dat de hoofdredenen 'Winkelen' is, gevolgd door horeca-activiteiten zoals uit eten en stappen.



Aan degenen die één of enkele keren per jaar de binnenstad bezoeken, is gevraagd waarom zij dat niet vaker doen. De belangrijkste argumenten daarbij waren dat zij Arnhem druk en ongezellig vinden, te slecht ter been zijn of gewoonweg geen interesse hebben om in de binnenstad te zijn. Opvallend was dat een voorkeur voor online shoppen en/of argumentatie rondom parkeren nauwelijks werd genoemd.

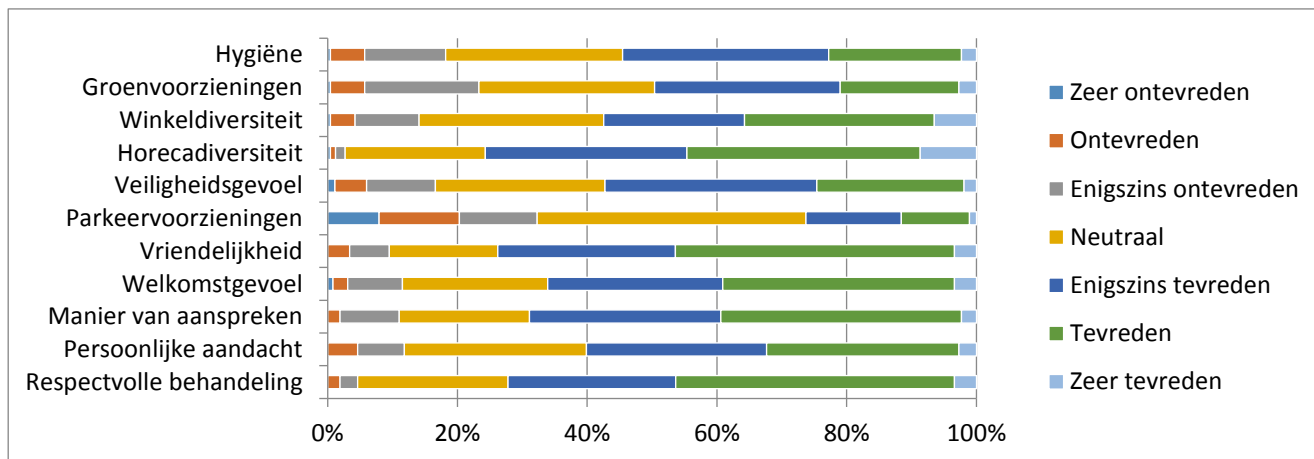
Hogeschool  van Arnhem en Nijmegen

HAN
ONDERZOEKS
CENTRUM RETAIL

Het HAN Onderzoekscentrum Retail (OC Retail) brengt studenten, docenten en werkveld bij elkaar. Dit gebeurt door met elkaar onderzoek te doen en relevante, actuele kennis te vergaren. De resultaten worden via presentaties en publicaties gedeeld met het onderwijs en regionale partijen in de retailbranche.

Tevredenheid over indirecte en directe gastvrijheid

Aan de respondenten werden elf aspecten voorgelegd die een relatie met gastvrijheid hebben. Over elk aspect konden zij aangeven hoe tevreden ze daarover waren. Het minst tevreden was men over de parkeervoorzieningen van de binnenstad. Navraag leerde dat dit te maken had met drukte en kosten. Ook was men relatief ontevreden over de groenvoorzieningen en het gevoel van veiligheid. Het meest tevreden zijn de respondenten over de diversiteit van horeca in de Arnhemse binnenstad.



Aan respondenten is ook gevraagd welke van de elf aspecten ze het meest belangrijk vinden bij een binnenstad. Men mocht er drie van de elf aankruisen. Het meest gekozen werden winkeldiversiteit (152x), horecadiversiteit (135x), vriendelijkheid van personeel (103x) en gevoel van veiligheid (95x). Het minst belangrijk is volgens de respondenten de persoonlijke aandacht (17x) en de manier waarop ze worden aangesproken (24x) en de groenvoorziening (35x).

Nadat het belang van elk aspect was gemeten, werd gevraagd welk aspect in de Arnhemse binnenstad het meest aan de verwachtingen voldoet. Hier wordt veelvuldig gekozen voor de diversiteit van winkels (30,8%) en horeca (29,3%). Er is ook gevraagd welk aspect het minst aan de verwachtingen voldoet. Hier 'scoren' vooral de parkeervoorzieningen (27,1%) en de groenvoorzieningen (16,8%).

Van de aspecten die men het belangrijkste vindt bij een binnenstad (winkeldiversiteit, horecadiversiteit, vriendelijkheid en een gevoel van veiligheid) scoort het veiligheidsgevoel in Arnhem het laagst.

Tot slot werd men uitgenodigd om een advies te geven rondom de binnenstad. In totaal maakten 89 respondenten daar gebruik van. De meeste adviezen (17) hadden betrekking op het parkeerbeleid; creëer meer parkeerplekken en verlaag het tarief. Ook was er relatief veel vraag naar meer ('leukere') winkels, meer activiteiten (leven in de brouwerij), meer groen in de binnenstad, meer toezicht, meer plaatsen om even te zitten en in algemene zin het verzoek om de stad gezelliger te maken.