

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	G.J.W. Wanders	Datum	6 december 2022
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	10689485
E-mail	gijs.wanders@utrecht.nl	Onderwerp	Evaluatie Buurtconciërges en aanpak winkelgebieden
Bijlage(n)	1 (onderaan)	Beleidsveld	Economische Zaken

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de evaluatie van de buurtconciërges en de aanpak kwetsbare winkelgebieden conform de toezegging uit de [commissie Mens en Samenleving van 23 juni 2021](#).

Context van de gemeentelijke inzet op retail: brede aanpak, aangevuld met tijdelijke middelen

Alvorens op die twee onderwerpen inhoudelijk in te gaan, schetsen we kort de context van de gemeentelijke inzet op retail. Retail omvat functies met een publieksaantrekkende werking. Daarbij gaat het met name om detailhandel, sommige horeca en consumentgerichte dienstverlening. En het gaat om functies die daar vaak mee gecombineerd worden, zoals culturele functies, bepaalde maatschappelijke functies, sportfuncties en ambachtelijke dienstverlening.

- Sinds ruim 10 jaar kent Utrecht het [Ondernemersfonds Utrecht](#) (OfU), waarbij ook winkelgebieden voor hun 'trekkingsgebied' een verbeterbijdrage kunnen aanvragen. Zo valt Leidsche Rijn Centrum in trekkingsgebied 56h en Shopping Center Overvecht in trekkingsgebied 25, deze kunt u terugvinden via de [site van het ondernemersfonds](#).
- Daarnaast begeleidt de gemeente sinds lange tijd in diverse winkelgebieden de Keurmerk Veilig Ondernemen-bijeenkomsten en -acties (KVO). Deze zijn in hoofdzaak gericht op het schoon, heel en veilig houden van een gebied. Dit is een samenwerking van winkeliers(verenigingen), vastgoedeigenaren, gemeente, politie, brandweer. Ze adresseren bijvoorbeeld leegstand, verloedering van panden, ondermijnende activiteiten en werken gezamenlijk aan oplossingen voor een aantrekkelijke uitstraling, zwerfafval, onderhoud, overlast en betere verlichting.
- Verder geven de retailadviseurs van de gemeente gespecialiseerd advies. Dit kan bij gebiedsontwikkelingen met een retailcomponent aan de orde zijn. Bijvoorbeeld: kan er ook een supermarkt gerealiseerd worden of niet? En het kan aan de orde zijn bij bepaalde maatschappelijke trends die om een specifieke aanpak of beleid op het gebied van retail vragen. Bijvoorbeeld: hoe om te gaan met flitsbezorgers?
- Als gevolg van Covid-19 pandemie en de daaruit voortvloeiende contactbeperkende maatregelen, kregen veel winkeliers, horecabedrijven en dienstverleners te maken verplichte sluiting en/of minder bezoekers, met alle nadelen van dien. De raad heeft daarom eind 2020 besloten om binnen het [coronamaatregelen-pakket 3 Werken, Opleiden en Begeleiden](#) 1,01 miljoen euro in te

zetten voor het onderdeel “Vitale hoofdstructuur retail”. Met deze tijdelijke middelen hebben we de bestaande retailaanpak geïntensiveerd.

- Vanuit de tweede tranche TONK-middelen is 400.000 euro bijgedragen aan de subsidieregeling [tegemoetkoming energiekosten MKB](#). Daarmee helpen we ook ondernemers in winkelgebieden.

Buurtconciërges

Winkelgebieden verbeteren is vanwege de vele betrokken belangen complex en kost daarom ook veel tijd. Het vraagt dan ook maatwerkoplossingen. Buurtconciërges zijn er daardoor ook in diverse soorten en maten, van operationeel tot tactisch en strategisch niveau. Daarnaast zijn veelal aanvullende maatregelen nodig, zoals ook blijkt uit het overzicht van verbetermaatregelen en resultaten per winkelgebied in de bijlage bij deze brief.

- Operationeel: buurtconciërge of (buurt-/wijk)host werkt in opdracht van ondernemersvereniging, heeft meeste focus op korte termijn resultaten en is gericht op o.a.:
 - schoon, heel, veilig;
 - een aantrekkelijke winkelstraat met bijvoorbeeld feestverlichting en/of hanging baskets;
 - klantgerichte acties, zowel vraagbaak voor klanten, als promotie-acties.
- Tactisch: winkelstraatmanager / matchmaker, werkt in opdracht van ondernemersvereniging als gelijkwaardige partner, focus op korte en middellange termijn en gericht op o.a.:
 - subsidieaanvragen voor verbetermaatregelen;
 - administratie en uitvoering verbetermaatregelen;
 - afstemming met andere belanghebbenden.
- Strategisch: (vastgoed)regisseur, werkt in opdracht van samenwerkingsverband ondernemers-gemeente-vastgoedeigenaren, focus op middellange en lange termijn; gericht op o.a.:
 - aansturing van multidisciplinaire gebiedsverbetering;
 - vastgoedverwerving en -verbetering;
 - bestuurlijk niveau.

In de [raadsbrief van 15 juni 2021](#) zijn de zes te steunen winkelgebieden onderbouwd. Dat is ook het kader waarbinnen we de inzet van de buurtconciërges evalueren. In onderstaande tabel zijn de zes gebieden opgenomen inclusief de inzet van het type ‘buurtconciërge’ en de wijze van financiering. Waar in de tabel ‘Ondernemersfonds Utrecht’ staat, kan ook sprake zijn van co-financiering via bijvoorbeeld bijdrages vanuit winkeliers-/ondernemersvereniging, vastgoedeigenaren of subsidies.

Winkelgebied	Type buurtconciërge	Wijze van financiering
1. binnenstad/centrum	Centrum Management Utrecht (strategisch-tactisch-operationeel)	Ondernemersfonds Utrecht
2. Leidsche Rijn centrum	Private assetmanager (tactisch)	Door de eigenaar
3. Shopping center Overvecht	Winkelcentrummanager (tactisch en operationeel) Hosts (operationeel)	Ondernemersfonds Utrecht
4. Winkelcentrum Gagelhof	Winkelcentrummanager (tactisch)	Ondernemersfonds Utrecht
5. Winkelcentrum De Klop	Winkelcentrummanager (tactisch)	Ondernemersfonds Utrecht
6. Winkelcentrum Vasco da Gamalaan	Wijkhost (operationeel)	Subsidie vitale winkelgebieden

Evaluatie buurtconciërges

De ervaringen met de verschillende buurtconciërge-rollen zijn positief. Veel ondernemersverenigingen zetten via het Ondernemersfonds in op ondersteuning met een winkelcentrummanager. Dit werkt goed, omdat deze zowel operationeel als tactisch actief is. Deze rol overlapt voor een deel met de meer operationele rol van de traditionele buurtconciërge. Tegelijkertijd bepaalt de visie en strategie van de ondernemersvereniging welke problematiek wordt aangepakt en hoe dat gebeurt (type rol).

Omdat ondernemersverenigingen meestal zelf de opdrachtgever zijn, heeft de gemeente geen directe invloed op hoe die rol wordt opgepakt. Wel sturen we via bijvoorbeeld de KVO-overleggen op goede onderlinge afstemming en samenwerking. In het geval van de Vasco da Gamalaan hebben we wel via de subsidievoorwaarden kunnen sturen bij de inzet van een wijkhost. Dat werkt daar goed en de resultaten zijn er positief. Er is ook een aantal lessen te trekken:

1. Er zijn meerdere niveaus van sturing te onderscheiden bij de verbetering van winkelcentra. Van strategische sturing op de lange termijn, via tactische sturing op de middellange termijn, tot operationele sturing op de korte termijn. We blijven daarbij deels afhankelijk van wat ondernemers(verenigingen) oppakken. De ervaring is dat de inzet van winkelgebied tot winkelgebied verschilt en dat maatwerk de sleutel tot succes is.
2. In de gesteunde winkelgebieden is de inzet van een buurtconciërge met de verenigingen afgestemd. De twee belangrijkste redenen waarom ondernemers(verenigingen) besloten hebben om ze niet aanvullend op de bestaande aanpak (zie bovenstaande tabel) in te zetten zijn:
 - de grote overlap met de rol van de winkelstraatmanager / hosts / assetmanager;
 - de beperkte omvang van de winkelgebieden, waarbij een extra functie in de vorm van een buurtconciërge niet zoveel toegevoegde waarde zou hebben naast de bestaande winkelstraatmanager / hosts / assetmanager.

Vervolg: continuering inzet buurtconciërges

De subsidie vitale winkelgebieden heeft de samenwerking tussen de gemeente en ondernemers(verenigingen) inclusief de buurtconciërges versterkt. Ondernemersverenigingen hebben de extra steun positief ontvangen. Daarom blijven we de inzet van buurtconciërges faciliteren, zolang er subsidiebudget is. Een alternatief blijft dat ondernemers(verenigingen) de inzet van een buurtconciërge via het Ondernemersfonds Utrecht (OFU) financieren.

Aanpak kwetsbare winkelgebieden

De afweging om buurtconciërges in te zetten maakt(e) deel uit van de aanpak kwetsbare winkelgebieden (eerder: "Vitale hoofdstructuur retail"). Een tussentijdse update over dit onderwerp ontving u via de [raadsbrief van 3 december 2021](#).

De aanpak kwetsbare winkelgebieden bestaat uit:

- de samenwerkingsaanpak Morgen Mooier Maken (MMM) voor binnenstad/centrum;
- de stadsbrede subsidieregeling vitale winkelgebieden met:
 - subsidie voor verbetermaatregelen in kwetsbare winkelgebieden;
 - een verhuissubsidie om winkels / dienstverleners naar (een betere plek in) de hoofdretailstructuur te helpen verhuizen;
- overige maatregelen.

Evaluatie van de aanpak kwetsbare winkelgebieden

De in te zetten maatregelen voor de kwetsbare winkelgebieden zijn de door de ondernemers(verenigingen) uitgewerkt en onderbouwd in hun eigen plan van aanpak. Op basis daarvan heeft de gemeente de subsidies voor de uitvoering verstrekt. In de bijlage bij deze brief zijn de gesubsidieerde maatregelen en resultaten per winkelgebied vermeld.

Ondernemers(verenigingen) en vastgoedeigenaren uit de aangewezen gebieden zijn positief over de geboden (corona)steun en de gemeentelijke begeleiding van hun verbetervoorstellen.

Ondernemers(verenigingen) hebben meer eigen doorlooptijd nodig gehad voor het indienen van subsidieaanvragen dan vooraf ingeschat. Dit kwam o.a. door corona, door gebrek aan capaciteit bij ondernemersverenigingen, door benodigde afstemming met eigenaren of bewoners, maar het was ook een gevolg van administratieve uitdagingen als een ontbrekende e-herkenning om de subsidie aan te kunnen vragen, of een verandering van eigenaar van het vastgoed. Daarmee is de hoeveelheid en de omvang van aanvragen iets achter gebleven bij de begrote bedragen, met name bij de verhuissubsidie. Zie daarvoor het financiële overzicht verderop in deze brief.

Tegelijkertijd zijn er ook enkele lessen getrokken uit de afgelopen anderhalf jaar subsidie vitale winkelgebieden:

1. Ondernemers(verenigingen) en vastgoedeigenaren geven aan dat verbetering van winkelgebieden structurele aandacht en budget vraagt. De problematiek van kwetsbare winkelgebieden is immers veelzijdig en complex: het gaat o.a. over de juiste functiemix, bereikbaarheid, vastgoed, openbare ruimte, veiligheid en samenwerking. Verder is bij Morgen Mooier Maken duidelijk geworden dat de leegstandsproblematiek duidelijke oorzaken kent en de hardnekkige problematiek zich maar op een beperkt aantal plekken voordoet. De samenwerkingsaanpak MMM is een succesvolle maar intensieve aanpak. Dit heeft onder andere opgeleverd dat het brede proces van vergunningverlening bij (ver)bouwplannen naar wooneenheden boven winkelpanden niet optimaal verloopt en soms zelf ongewenst stagneert. Op dit moment zoeken we naar oplossingen om dit brede proces te verbeteren waardoor vastgoedeigenaren niet onnodig lang hoeven te wachten op een reactie van de gemeente en sneller duidelijkheid krijgen over te nemen vervolgstappen. Op de samenwerkingsaanpak Morgen Mooier Maken komen we begin 2023 terug.

We constateren ook dat niet alle winkelgebieden achteruit gaan, maar dat het om specifieke plekken en specifieke problemen gaat. Daar hebben we met de aanpak kwetsbare winkelgebieden het hoofd aan kunnen bieden en een goed beeld van gekregen. Om deze redenen blijven we het resterende subsidiebudget inzetten voor de meest kwetsbare winkelgebieden. Vanuit het coronamaatregelenpakket 3 is hiervoor nog slechts een jaar budget beschikbaar.

2. De verhuisregeling heeft niet gebracht wat er van werd verwacht. De brede aanvangscommunicatie en twee aanvullende social media campagnes eind 2021 en begin 2022 hebben geen verandering gebracht in de beperkte interesse bij ondernemers voor deze regeling. Wij beschouwen dit daarom als een maatregel die onvoldoende past(e) bij wat nodig is voor de problematiek in de winkelgebieden. De regeling biedt via de flexibiliteitsbepaling de ruimte om de middelen op die manier in te zetten voor vitale winkelgebieden. We verschuiven het restant van dit budget daarom naar de te steunen winkelgebieden, zoals bedoeld in punt 1 hierboven (voor het overzicht zie pagina 6).
3. De verbetering van de openbare ruimte is ook een aandachtspunt. Dit is o.a. het geval bij het plein bij winkelcentrum Gagelhof, de beoogde herinrichting van de Vasco da Gamalaan en bij Leidsche Rijn Centrum. De openbare ruimte heeft veel effect op de uitstraling van het winkelgebied en is daarom voor ondernemers en vastgoedeigenaren een belangrijk aandachtspunt. De gemeente is veelal de eigenaar en beheerder. Dit biedt kansen om er de meest optimale functies voor de stad te faciliteren en om bijvoorbeeld te sturen op kwaliteit.

Tegelijkertijd is het verbeteren van de openbare ruimte uitdagend vanwege de vele belangen die erbij betrokken zijn. Herinrichting wordt meestal gekoppeld aan vervanging riolering en is daarmee afhankelijk van een lange-termijn-planning. Dit zorgt ervoor dat de invloed van ondernemers en vastgoedeigenaren op (het moment en de omvang van) de verbetering beperkt is. Een bijdrage vanuit onderhavig budget aan openbare ruimte projecten (inclusief bijbehorende gemeentelijke regie) is een mogelijkheid, die bijdraagt aan de aantrekkelijkheid van het winkelgebied, het vestigingsklimaat en het ondernemersklimaat.

Financiële stand van zaken aanpak kwetsbare winkelgebieden

Onderdeel	Geplande inzet in €	Besteed (en in voorbereiding) in €	Percentage besteed
1. MMM	400.000	346.130	87%
2. Vitale winkel-gebieden	300.000	244.123	81%
Verhuissubsidie	175.000	21.500	12%
3. Overige maatregelen	210.000	140.000	67%

Bovenstaande tabel laat het volgende zien:

1. Het subsidiebudget voor Morgen Mooier Maken is vrijwel volledig besteed en voor aanvullende werkzaamheden is het budget via de programmabegroting verruimd. In de bijlage zijn de resultaten van Morgen Mooier Maken nader omschreven.
2. Bij de 'Nadere regel vitale winkelgebieden' is sprake van 2 subsidies:
 - een subsidie voor ondernemers(verenigingen) ter verbetering van winkelgebieden: door alle gebieden zijn plannen van aanpak gemaakt en wordt van deze subsidie gebruik gemaakt, getuige het overzicht van resultaten in de bijlage bij deze brief.
 - een individuele subsidie voor lokale ondernemers die verplaatsen naar een kernwinkelgebied van de retailhoofdstructuur of die verplaatsen naar een betere plek in zo'n winkelgebied. Hiervan is slechts 2 keer gebruik gemaakt. Hiervoor was totaal 100.000 euro beschikbaar plus 75.000 euro van de resterende BSSB-gelden (Besluit Subsidie Stimulering Bedrijven).
3. De overige maatregelen betreffen onder andere inzet retailcapaciteit om gedurende 2021 en 2022 initiatieven van ondernemers(verenigingen) te begeleiden, ondernemers(verenigingen) te ondersteunen bij het opstellen van hun plannen van aanpak en vervolgens de begeleiding en advisering bij de subsidie-aanvragen.

Vervolg: continuering en uitbreiding gebieden

De ervaring van de afgelopen anderhalf jaar leert ons dat het verbeteren van winkelgebieden bovenal structurele aandacht vraagt. Daarom gaan we met het resterende budget door met de succesvolle steunregeling voor kwetsbare winkelgebieden en breiden we deze bovendien uit met vier extra winkelgebieden:

- Smaragdplein;
- Lunetten;
- Veldhof;
- Rokade.

De vier extra winkelgebieden krijgen deze (corona)steun, omdat zich hier meer dan in de andere Utrechtse winkelgebieden een multidisciplinaire problematiek voordoet: in ieder geval op het gebied van veiligheid, vastgoed, openbare ruimte, samenwerkings- en organisatiekracht. Dat zorgt ervoor dat verder afglijden hier op de loer ligt, met nadelige gevolgen voor ondernemers, bewoners,

Burgemeester en wethouders

Datum 6 december 2022
Ons kenmerk 10689485

vastgoedeigenaren, gemeente, hulpdiensten etc. Met de extra steun dragen we bij aan het weerbaarder worden van de ondernemers en de winkelgebieden. En bereiden we ons samen voor op een meer vitale toekomst voor de winkelgebieden, wat gunstig is voor het woon- en leefklimaat en het ondernemersklimaat.

De huidige subsidieregeling biedt voor de bestaande te steunen winkelgebieden al de flexibiliteit om verhuissubsidie-budget over te hevelen naar het steunbudget voor deze gebieden (of andersom) in geval van onderbesteding. Aanvullende gebieden toevoegen is echter (nog) niet mogelijk. Dit vraagt een beperkte aanpassing van de nadere regeling (subsidieregeling) bij artikel 1 (definities) onder lid e (te steunen gebieden). Dit voeren we zo spoedig mogelijk door, zodat daarmee de juiste juridische grondslag voor subsidieverlening geborgd is. De financiële steun vindt verder plaats onder voortzetting van de huidige voorwaarden uit de 'Nadere regel vitale winkelgebieden'.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

BIJLAGE

Maatregelen en resultaten per winkelgebied

Onderstaande overzicht van gesteunde winkelgebieden schetst het beeld van de verleende subsidies, maatregelen en resultaten.

Resultaten Morgen Mooier Maken

In de binnenstad hebben CMU, vastgoedeigenaren / VCOC en gemeente de aanpak Morgen Mooier Maken (MMM) uitgerold. In dat kader zijn subsidies verstrekt aan meerdere initiatieven om tijdig en structureel de leegstand tegen te gaan. De contacten tussen vastgoedeigenaren en gemeente zijn zodoende geïntensiveerd. Deze gezamenlijke aanpak van leegstand in een aantal winkelstraten draagt bij aan het vinden van oplossingen. En tot slot begeleiden we op dit moment meerdere transformatieplannen naar wonen boven winkels, waarbij ongeveer 125 wooneenheden worden ontwikkeld.

Voor wat betreft de subsidies vanuit MMM zijn er tussen start juni 2021 en oktober 2022 in totaal 7 initiatieven beoordeeld. Op basis van een ondernemersplan en co-financiering hebben ze een financiële ondersteuning toegezegd gekregen. Nog niet alle initiatieven hebben een vaste locatie gevonden. In totaal is uit de Nadere regel MMM € 346.130 uitbetaald of nog uit te betalen voor nieuwe initiatieven in de binnenstad.

Resultaten Leidsche Rijn Centrum

- Eerste subsidieaanvraag (2021):
 - passantenonderzoek uitgevoerd door Strabo
 - brancheringsonderzoek uitgevoerd door Bureau Stedelijke Planning
- Tweede subsidieaanvraag (2022) in voorbereiding:
 - verbeteringen openbare ruimte i.o.m. gemeente

Resultaten Shopping Center Overvecht

- Er is een 'matchmaker' ingehuurd om passende winkelformules naar het shopping center te halen.
- Er is een marketingplan opgesteld.

Resultaten winkelcentrum Gagelhof

- Vernieuwing cameratoezicht gerealiseerd.
- Gesprekken over verbetering van het plein in combinatie met herontwikkelingen in de directe omgeving. Hier is nog geen concreet zicht op start planvorming en/of uitvoering.

Resultaten winkelcentrum De Klop

- Door wisseling van eigenaar veel gesprekken gevoerd. Met de huidige eigenaar plannen zijn gemaakt voor vernieuwing bebording ('signing') boven de winkels. Offerte is beschikbaar, na aanvraag subsidie en verlening subsidie kan opdracht verstrekt worden.

Resultaten winkelcentrum Vasco da Gamalaan

- Eerste subsidieaanvraag:
 - Inhuur van wijkhost geregeld.
 - Extra schoonmaak van kauwgom in de openbare ruimte.
 - Bladblazers voor opruimen zwerfafval aangeschaft.
 - Feestverlichting.
- Tweede subsidieaanvraag:
 - Wegens succes, verlenging inhuur van wijkhost.
 - Verfraaiing openbare ruimte met plantenbakken, gemaakt door timmerman uit de wijk.
- Derde subsidieaanvraag:
 - Verlenging inhuur van wijkhost.
 - Hanging baskets.
 - Feestverlichting.
 - Marketing, communicatie en projectmanagement.