

REKENKAMERONDERZOEK CENTRUMMANAGEMENT BERGEIJK

Datum | 29 januari 2025
Projectnummer: G-TR-24011



AANLEIDING EN VRAAGSTELLING

Beoordeling van de effectiviteit en doelmatigheid van het centrummanagement

De gemeenteraad van Bergeijk heeft het centrummanagement Bergeijk aangedragen als te onderzoeken onderwerp richting de rekenkamer. Dit is ingegeven door de behoefte aan inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het centrummanagement tot nu toe. Hierbij gaat het om vragen hoe het centrummanagement is ontstaan, wat de doelstellingen zijn, hoe de organisatie is opgebouwd en wat de rol en taken van het centrummanagement zijn.

Het doel van dit onderzoek is te bepalen in hoeverre het centrummanagement bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen van de gemeenteraad en de vitaliteit van het centrum. De centrale vraag luidt: "Hoe doelmatig en doeltreffend is de uitvoering van het centrummanagement in Bergeijk?"

De onderzoeksmethoden en -technieken waarmee we voorgaande vraagstelling hebben beantwoord is opgenomen als bijlage bij deze rapportage. Het centrummanagement in Bergeijk is georganiseerd via een stichting. De gemeente verstrekt jaarlijks middelen aan deze stichting via een subsidie. Dit onderzoek richt zich dus zowel op het algemene effect van het centrummanagement op het centrum als op de doelstellingen die voortvloeien uit de subsidierelatie tussen de gemeente en het centrummanagement.



CENTRUMMANAGEMENT IN ALGEMENE ZIN

In een groeiend aantal centrumgebieden werken ondernemers, vastgoedeigenaren en gemeenten samen binnen centrummanagement. Om een goede beoordeling te kunnen formuleren voor het centrummanagement in Bergeijk is het zaak om de herkomst en duiding van centrummanagement in algemene zin nader te duiden.

Wat is centrummanagement en hoe is het ingericht?

Binnenstads- en/of centrummanagement is een integrale aanpak gericht op het bevorderen van de vitaliteit, leefbaarheid en aantrekkelijkheid van binnensteden. Dit omvat samenwerking tussen verschillende actoren, zoals ondernemers, vastgoedeigenaren, gemeente en bewoners. Het doel is het versterken van de economische en sociale functies van de binnenstad.

Centrummanagement is actief op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Samenwerkingspartners bewaken samen de koers op strategisch niveau en bepalen de agenda. In de uitvoering zien we vaak werkgroepen en een centrummanager actief. Zo'n centrummanager speelt ook in de coördinatie van de activiteiten een rol. De centrummanagementorganisatie is daarbij de opdrachtgever voor de centrummanager. In het ontwikkelingsproces van centrummanagement zien we dat de groei van het aantal activiteiten ook steeds meer vraagt van de governance, waarbij in de organisatiestructuur de uitvoering van activiteiten (via werkgroepen), coördinatie, aansturing en koersbewaking een eigen plek krijgen.

Belangrijke voorwaarden voor succesvol centrummanagement:

- Een goed georganiseerde, actieve ondernemersvereniging en een enthousiaste gemeente;
- De wil tot samenwerken op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen;
- Niet ad hoc, maar structureel samenwerken, dus voor de langere termijn (doorgaans 3-5 jaar);
- De vorming van een gezamenlijke visie en ambities, die zijn vertaald in een meerjarenbeleidsplan, een activiteitenplan en een begroting;
- Duidelijkheid over de afbakening van het werkgebied van centrummanagement;
- De taak- en rolverdeling van de partijen moet vanaf de aanvang duidelijk zijn;
- Heldere en bindende afspraken over de financiering;
- Commitment van alle betrokken partijen (de samenwerking is niet vrijblijvend);
- Centrummanagement vervangt niet de verantwoordelijkheden van iedere partij om haar eigen taken op te pakken.
- Ondernemers, gemeente en vastgoedeigenaren dragen alle drie bij aan de kwaliteit van het centrum; deze partijen zijn onmisbaar.

CENTRUMMANAGEMENT IN ALGEMENE ZIN

Hoe heeft centrummanagement als concept zich ontwikkeld in de loop van de tijd?

Centrummanagement heeft in de loop van de jaren een ontwikkeling doorgemaakt. Zowel op het gebied van doelstellingen, activiteiten als actoren waar mee samengewerkt wordt. Waar in de beginperiode van centrummanagement vooral ondernemers en de overheid samenwerkten, zien we in de loop van de tijd ook andere partijen aan tafel schuiven. In het verleden werd gesproken over 'de gouden driehoek' (ondernemers, gemeente en vastgoedeigenaren). Inmiddels zien we ook andere partijen meedenken en meedoen. Denk daarbij aan (onder andere) culturele organisaties en bewoners.

De bredere functie (van 'place to buy' naar 'place to be & experience') en de kansen en opgaven voor onze centra zijn van invloed op de centrumagenda en daarmee op de partijen die een bijdrage kunnen leveren aan een vitaal centrum. Verschillende ontwikkelingen spelen daarbij een belangrijke rol. Zo heeft de opkomst van internet grote invloed op het functioneren van centra. Dit heeft er toe geleid dat steeds meer ondernemers online actief zijn en ook centra vindbaar en actief zijn. Onder invloed van het gewijzigde consumentengedrag, is ook de vraag naar fysieke winkelmeters veranderd. Dit heeft geregeld leegstand tot gevolg. Dit zorgde ervoor dat ook vastgoedeigenaren aan tafel kwamen. Deze ontwikkelingen vragen ook om andere activiteiten, waarbij de rol van de inwoner meer aandacht krijgt.

De bezoeker bepaalt het succes van een centrum. Dat maakt aandacht voor verschillende doelgroepen nodig om goed in te kunnen spelen op wensen en behoeften van mensen die komen om boodschappen te doen, te winkelen, op het terras te zitten, af te spreken met familie/vrienden et cetera. De verschillende wensen en beweegredenen van het publiek en de verschillende actoren die samenkomen in een centrumgebied maken dat het centrummanagement zich ontfermt over verschillende inhoudelijke thema's. Verschillende centrummanagementorganisaties monitoren daarom ook de herkomst en het klantoordeel via bijvoorbeeld bezoekersonderzoeken, passantentellingen en/of koopstromenonderzoek. Om effecten van inzet te meten en als basis om bij te sturen of accenten te verzetten.

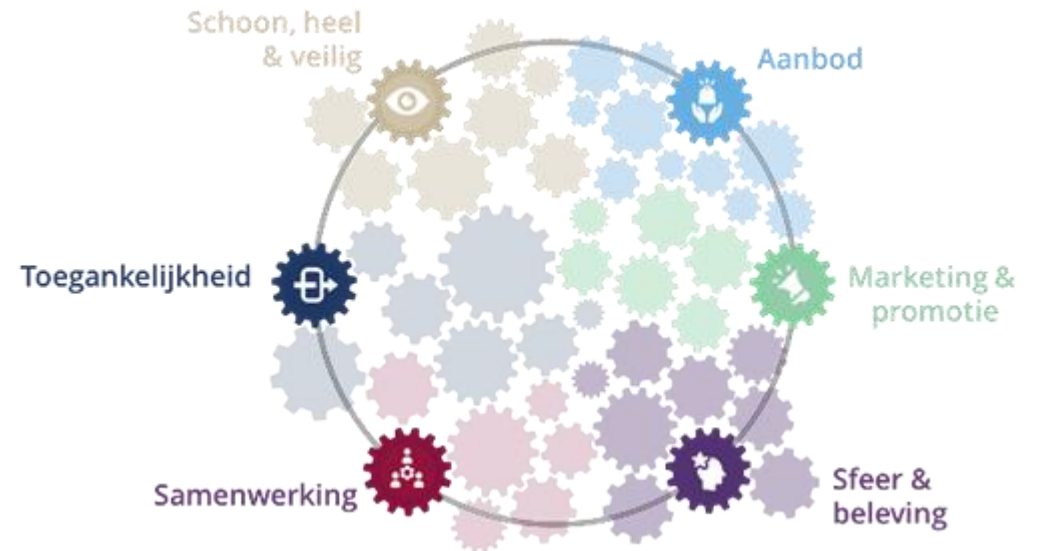


CENTRUMMANAGEMENT IN ALGEMENE ZIN

Wat zijn inhoudelijke taken van het centrummanagement?

Zoals gesteld is het pallet aan taken van centrummanagement breed. De activiteiten variëren van het creëren van een aantrekkelijke sfeer en beleving (zoals sfeerverlichting) tot het verleiden en binden van bezoekers via marketing en promotie. Het versterken van het centrum met een gevarieerde mix van winkels, horeca, andere publieksgerichte voorzieningen en evenementen speelt ook een grote rol. Daarnaast draagt het centrummanagement vaak bij aan het op orde houden van basisvoorzieningen zoals schoon, heel en veilig. Ook fungeert het centrummanagement vaak als gespreks- en samenwerkingspartner voor de overheid, bijvoorbeeld rondom thema's als bereikbaarheid en parkeren.

Dit brede pallet van activiteiten zorgt ervoor dat verschillende actoren, zoals ondernemers, vastgoedeigenaren, cultuurorganisaties, bewoners en de overheid, deelnemen aan het centrummanagement. De manier waarop dit wordt vormgegeven varieert, evenals de financiering van de activiteiten.



ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Het centrummanagement in Bergeijk is opgericht als antwoord op uitdagingen in de centrumontwikkeling, zoals leegstand en de behoefte aan een aantrekkelijk centrum voor zowel inwoners als bezoekers. Het doel van het centrummanagement is om het economisch functioneren van het centrumgebied te versterken en de omzet van ondernemers te verhogen. Daarnaast streeft het centrummanagement naar een bruisend centrum dat ook toeristen weet aan te trekken. In de oprichtingsakte is opgetekend dat de stichting haar doel onder meer tracht te verwezenlijken door het verbeteren van het vestigings- en verblijfsklimaat van het centrumgebied en het aantrekken van meer (regionale) bezoekers met een langere verblijfsduur en een toename van de bestedingen.

Voor de oprichting was er sprake van een gefragmenteerde aanpak. Verschillende ondernemers werkten op kleine schaal samen, maar er ontbrak een strategische en gecoördineerde aanpak om de aantrekkelijkheid van het centrum te bevorderen. Leegstand was een groot probleem, wat leidde tot de noodzaak om tot een georganiseerde aanpak te komen.

De organisatie bestaat uit de volgende geledingen:

- Het centrummanagement wordt aangestuurd door het **Stichtingsbestuur**, dat leiding en eindverantwoordelijkheid heeft over het centrummanagement. Het Stichtingsbestuur bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, 3 vertegenwoordigers retail, 2 vanuit de horeca en 2 vanuit de Vereniging Van Eigenaren. De bestuursleden nemen zitting in het bestuur namens en met mandaat vanuit hun

achterban (de ondernemers).

- De **Raad van Toezicht** heeft de verantwoordelijkheid toezicht te houden op het functioneren van de Stichting. De Raad van Toezicht bestaat uit een bestuurlijk vertegenwoordiger van de gemeente Bergeijk (momenteel portefeuille Economie, Zorg, Volksgezondheid, Jeugd, Volkshuisvesting, Duurzaam Wonen en Onderwijs), een accountant en een vertegenwoordiger van het Platform Ondernemend Bergeijk (POB).
- De **centrummanager**, die aangesteld is voor 15 uur per week, is verantwoordelijk voor de coördinatie en bewaking van de uitvoering en het initiëren van nieuwe projecten. De centrummanager adviseert het bestuur en de diverse partners in het centrummanagement en vormt aanspreekpunt voor de participanten en belanghebbenden.
- Projecten en thema's worden verder uitgewerkt, voorbereid en uitgevoerd in **werk- en projectgroepen**. Deze kunnen zowel een langdurig als een projectgebonden karakter hebben.

Binnen CMB zijn de volgen werkgroepen actief Promotie Centrum Ondernemingen (PCO), evenementen (EVM), Ruimtelijk en Economische Infrastructuur (REI). Deze werkgroepen worden op basis van noodzaak uitgebreid met specifieke werkgroepen. Een voorbeeld hiervan is de werkgroep 'bewegwijzering'. Op dit moment wordt toegewerkt naar een BIZ voor vastgoedeigenaren waarmee ook de vastgoedeigenaren collectief gaan participeren en investeren in het centrum(management). Inmiddels heeft de draagvlakmeting succesvol plaatsgevonden en is de BIZ voor vastgoedeigenaren van het centrum van Bergeijk een feit.

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Financiën

De totale begroting van het centrummanagement omvat in 2023 circa € 56.000,-, waarvan ruim € 27.000,- gefinancierd door ondernemers (reclamebelasting), circa € 9.000,- door vastgoedeigenaren, € 19.500,- door gemeente waarvan € 13.500,- in middelen en € 6.000,- in inzet (uren) en € 2.500,- aan cofinanciering evenementen door Promotie Bergeijk. In 2024 bestaat de totale gemeentelijke subsidie van € 19.500,- uit middelen. De subsidie, die de gemeente aan Stichting Centrummanagement verstrekt, betreft een welzijnssubsidie. De welzijnssubsidie (budgetsubsidie) is een subsidie waarbij een instelling een bedrag krijgt toegewezen om een van te voren goedgekeurd jaarplan met uit te voeren. De kwalitatieve monitoring vindt plaats via gesprekken tussen de gemeente (ambtelijk en bestuurlijk) en het centrummanagement (bestuur en centrummanager).

Bij de subsidie die het centrummanagement ontvangt, hoort de volgende doelstelling: De Stichting Centrummanagement Bergeijk is erop gericht om het centrum van Bergeijk goed te laten functioneren met een veelheid aan voorzieningen. Hierbij richt men zich o.a. op de aantrekkelijkheid en verblijfswaarde van het marktplein, aanbodversterking en leegstandsbestrijding rond het Hof, focus in evenementen en een versterking van de profilering.

Daarbij geldt als nadere duiding:

Het ontplooiën van activiteiten die passen binnen het genoemde subsidiedoel en passen binnen het opgestelde businessplan.

De door de gemeente Bergeijk beschikbaar gestelde middelen worden ingezet voor een breed scala aan activiteiten die bijdragen aan het versterken van het economisch functioneren en de levendigheid van het centrum. Dit omvat evenementen zoals de Sinterklaasintocht, Halloween-activiteiten, promotiecampagnes en initiatieven om leegstand te bestrijden. Het Winterfestival is geïnitieerd door het Centrummanagement en wordt sinds 2024 in een zelfstandige organisatie vormgegeven. Daarnaast wordt een deel van het budget besteed aan structurele kosten zoals de centrummanager, beheer, en de operationele kosten voor promotie en evenementen.

De begroting is sluitend, en de middelen worden gebruikt voor specifieke activiteiten en projecten die aansluiten bij de doelen van het centrummanagement en de centrumvisie van de gemeente. Er worden duidelijke resultaten geboekt, zoals succesvolle evenementen die bijdragen aan meer bezoekers en levendigheid in het centrum¹. Er zijn echter geen formele KPI's vastgesteld en er is geen kwantitatieve evaluatie, waardoor de doelmatigheid niet altijd met cijfers kan worden onderbouwd.

¹ Dit wordt gesteld op basis van de gesprekken met ondernemers, centrummanagement en gemeente. Alsmede op basis van de enquête onder ondernemers

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Ambitie en doelstellingen

Het centrummanagement heeft sinds de oprichting in 2014 haar inzet gemonitord en op basis van de inzichten daaruit haar organisatie en activiteitenprogramma aangescherpt. Na een eerste drie jaar gericht op het aanbrengen van structuur is er in 2017 een Businessplan opgesteld, waarin ambitie en doelstellingen zijn geformuleerd. Vervolgens is een toekomstplan opgesteld voor de periode 2021-2024, waarna in 2023 een Masterplan is opgesteld door de centrummanager.

Wanneer de doelstellingen en activiteiten door de jaren heen worden geanalyseerd valt het volgende op:

Van 'verblijfswaarde' naar 'gericht op specifieke doelgroepen':

- In het Businessplan ligt de nadruk op het versterken van de algemene verblijfswaarde van het marktplaats en het centrum in het algemeen.
- In de periode 2021-2024 wordt dit verder uitgewerkt, waarbij specifieke doelgroepen meer aandacht krijgen, bijvoorbeeld door evenementen en nieuw aanbod af te stemmen op bepaalde doelgroepen.
- In het Masterplan wordt nog specifieker ingezet op het aanspreken van de juiste doelgroepen via interactieve kanalen en sociale evenementen, met een meer thematische en betrokken aanpak.

Evolutie van 'fysieke ruimte' naar 'multifunctionele inrichting en bereikbaarheid':

- In het Businessplan ligt de nadruk vooral op de fysieke

aantrekkelijkheid van het marktplaats.

- Vervolgens wordt het belang van het marktplaats voor evenementen en verkeer steeds meer erkend en geoptimaliseerd, met aandacht voor betere verkeersafwikkeling, parkeren en aanpassing van de ruimtelijke inrichting om levendigheid te vergroten.
- In het Masterplan wordt de fysieke inrichting verder onder de loep genomen om het centrum meer multifunctioneel te maken, waarbij recreatief gebruik, verbeterde parkeermogelijkheden en een optimale consumentbeleving prioriteiten zijn.

Groeiende focus op organisatie, samenwerking en financiële middelen:

- In het Businessplan wordt slechts beperkte nadruk gelegd op organisatorische aspecten, vooral met een focus op basisdoelstellingen zoals leegstandsbestrijding en evenementen.
- In de doelstellingen voor de periode 2021-2024 verschuift dit naar de verbetering van communicatielijnen en samenwerkingsstructuren, zowel binnen het centrummanagement als tussen verschillende organisaties en de gemeente. Daarnaast komt er aandacht voor budgettaire uitdagingen en de noodzaak van cofinanciering.
- In het Masterplan wordt de structuur verder aangescherpt en worden rollen en verantwoordelijkheden duidelijker vastgelegd. Ook wordt actief ingezet op het vergroten van financiële middelen via een BIZ voor vastgoedeigenaren of andere bijdragen, wat essentieel wordt gezien om ambities te realiseren.

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Resultaten en evenementen

Zowel uit de documentanalyse als de gevoerde gesprekken komt naar voren dat het centrummanagement uitblinkt in het organiseren van evenementen en acties. Zowel wat betreft participatie van ondernemers, als professionele aanpak van desbetreffende activiteiten/evenementen. Onderzoek naar bezoekerscijfers is niet voorhanden. Echter wordt ook op dit gebied aangegeven dat er acties van naam zijn (bijvoorbeeld de Eindejaarsactie en Halloween) die leven onder klanten, welke resulteren in meer traffic. Ook zijn er evenementen van naam (bijvoorbeeld Ladies Night en het winterfestival) die reuring brengen in Bergeijk en ook bezoekers van buiten de eigen kern trekken. De centrummanager brengt een vernieuwende, creatieve aanpak die bijdraagt aan de levendigheid in het centrum. Ook vrijwilligers leveren een belangrijke rol bij het realiseren van evenementen. De gemeenschap waardeert deze inzet sterk en ziet de vrijwilligers als een belangrijke kracht.

Er zijn ook aandachtspunten te noteren¹:

- Hoewel de jeugd zich vermaakt met de evenementen, zijn er ook zorgen over activiteiten die ouderen minder aanspreken. Er wordt geprobeerd een balans te vinden die alle leeftijdsgroepen aanspreekt.
- Toerisme wordt gezien als een belangrijke pijler door de centrummanager, mede door de nabijheid van grote campings en een vakantiepark. Er wordt gekeken hoe bezoekersaantallen en bestedingen kunnen worden verhoogd. De aantrekkingskracht van het centrum, niet alleen voor inwoners maar ook voor bezoekers van omliggende dorpen en toeristen, speelt hierbij een grote rol.
- Er zijn verschillende partijen, Visit Bergeijk en het

centrummanagement die bezig zijn met organisatie van evenementen en marketing en promotie activiteiten, dit vraagt om een goede afstemming. Er is een streven naar zelfvoorzienende evenementen waarbij bezoekers bijdragen aan de kosten. Dit zorgt voor hogere kwaliteit en continuïteit, maar brengt ook zorgen met zich mee over de financiële haalbaarheid en toegankelijkheid van de evenementen voor alle inwoners.

- De centrummanager levert extra inspanningen om de ondernemers van de aanloopstraten zoals de Burg. Magneestraat te betrekken, onder meer door de inzet van een treintje, maar fysieke en logistieke uitdagingen blijven om aandacht vragen.
- Hoewel de huidige centrummanager veel energie en creativiteit inbrengt, zijn er zorgen over de duurzaamheid van deze aanpak. Er is behoefte aan borging van activiteiten om ook bij een toekomstige wisseling van centrummanager continuïteit te waarborgen.

De gemeente en het centrummanagement richten zich op een bruisend en aantrekkelijk centrum. De doelen en inzet worden kwalitatief gemonitord. Kwantitatieve indicatoren ontbreken. Het is daarmee lastig om systematisch het succes van acties en evenementen te meten. Activiteiten worden wel geëvalueerd in bijeenkomsten en er is een (regionaal) koopstromenonderzoek uitgevoerd. Dit geeft enkele inzichten, maar de monitoring is niet structureel en biedt geen volledige zichtbaarheid op de doelmatigheid en effectiviteit van de werking van het centrummanagement.

¹ Deze aandachtspunten volgen uit de gevoerde gesprekken en de ondernemersenquête.

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Samenwerking

Samenwerking met andere instanties, zoals de gemeente, lokale ondernemers en bewoners is cruciaal voor het succes van het centrummanagement. Dit zorgt voor een breed draagvlak en meer effectiviteit in de uitvoering van projecten.

De samenwerking van het centrummanagement met ondernemers, gemeente, vastgoedeigenaren en andere partners wordt op meerdere thema's goed beoordeeld door de verschillende actoren:

- Er is een goede communicatie tussen het centrummanagement en de gemeente. De centrummanager heeft directe contacten binnen de gemeente, wat zorgt voor snelle besluitvorming en een prettige samenwerking. Deze korte lijnen maken het mogelijk om snel in te spelen op de behoeften van ondernemers.
- Vrijwilligers zijn een onmisbare kracht in de organisatie van evenementen en activiteiten. Hun betrokkenheid zorgt niet alleen voor de realisatie van evenementen zoals eerder gedeeld, maar versterkt ook het gemeenschapsgevoel in het dorp. De vrijwilligersorganisatie Special Forces speelt een grote rol bij het organiseren van het winterfestival, wat als een positief en verbindend evenement wordt gezien.
- Er worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd, waarbij ondernemers input kunnen geven op activiteiten en initiatieven. Deze bijeenkomsten zorgen ervoor dat ondernemers zich gehoord voelen en bijdragen aan de besluitvorming, wat de betrokkenheid en het draagvlak voor initiatieven vergroot. De vierjaarlijkse praatavonden zijn hierbij de verbindende ruggengraat.

- De centrummanager, wordt geprezen om zijn energie, creativiteit en verbindende aanpak. Zijn open houding en aanmoediging om samen te werken maken dat ondernemers zich uitgenodigd voelen om ideeën aan te dragen en actief deel te nemen aan activiteiten.
- Er wordt extra inzet geleverd om ook ondernemers in de aanloopstraten, zoals de Burg. Magneestraat, bij activiteiten te betrekken. Dit helpt om eenheid in het centrum te creëren en het draagvlak te vergroten.

Er komen echter ook aandachtspunten en zorgen omtrent samenwerking naar voren:

- Er is onduidelijkheid rondom Visit door het opstappen van het bestuur. Er is een gesprek ingepland tussen de verantwoordelijk wethouder, de ambtenaar en de vrijwilligers.
- Fysieke barrières (woonhuizen, gemeentehuis) en een gebrek aan doorstroming maken het uitdagend om de ondernemers in de aanloopstraten bij het centrum te betrekken. De centrummanager levert daar wel (extra) inzet op.
- Hoewel de huidige centrummanager goed gewaardeerd wordt, is men bezorgd over de continuïteit van de samenwerking en activiteiten als hij of andere betrokkenen zouden vertrekken. De creativiteit en inzet van de centrummanager worden als essentieel ervaren, en de gemeenschap vraagt zich af hoe dit op lange termijn gewaarborgd kan worden.

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Als het gaat om zichtbaarheid en benaderbaarheid wordt de centrummanager geprezen om zijn zichtbaarheid en benaderbaarheid. Hij is actief op sociale media en heeft directe contacten met ondernemers, wat hen het gevoel geeft dat ze gehoord worden. Dit vergroot de toegankelijkheid van het centrummanagement, waardoor ondernemers snel en laagdrempelig hulp of informatie kunnen zoeken.

Er zijn echter ook aandachtspunten te noemen op dit thema:

- De huidige centrummanager is goed benaderbaar, maar er is zorg over hoe deze benaderbaarheid en zichtbaarheid geborgd blijven bij een toekomstige wisseling van personeel.

Relatie met gemeenteraad

De gemeenteraad wordt geïnformeerd over de besteding van middelen via formele rapportages, zoals de subsidieverantwoording en raadsinformatiebrieven (RIB), waarin de besteding van subsidies wordt toegelicht. Daarnaast neemt de gemeenteraad specifieke raadsbesluiten, zoals de raadsbesluiten over de centrumvisie, waarin de voortgang van het centrummanagement en de uitvoering van de centrumvisie eveneens aandacht krijgt. Het centrummanagement moet daarnaast regelmatig verantwoording afleggen over de activiteiten en de financiële resultaten, zoals blijkt uit jaarverslagen en verantwoordingen. Blijk van bijsturing door gemeenteraad is minimaal. De relatie tussen raad en centrummanagement is sporadisch en weinig intensief, gelet op de weinige raadsvoorstellen en -besluiten waarin wordt ingegaan op het centrummanagement.



ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Beleidsmatig

Ten aanzien van gemeentelijk beleid is de centrumvisie het meest belangrijke document. Desbetreffend document stamt uit 2015. In 2018 is er een update gedaan. Door de gemeente wordt een plan van aanpak opgesteld voor het herijken van de centrumvisie. De originele gemeentelijke visie op het centrum laat zich als volgt samenvatten:

- Het draagvlak voor fysieke winkels wordt beïnvloed door landelijke trends en ontwikkelingen en de bevolkingsgroei in de omgeving van Bergeijk. Dit vraagt om toekomstgericht nadenken over de clustering en concentratie van horeca en winkels zowel in het kernwinkelgebied als wat betreft de rol van de aanloopstraten.
- De (uitbreidings)vraag vanuit ondernemers in de aanloopstraten blijkt uit inventarisatie op dit moment niet groot en weinig concreet. Wel geven enkele ondernemers, ook uit de aanloopstraten, aan dat zij op middellange tot lange termijn wel de mogelijkheden willen hebben om uit te breiden en/of te verplaatsen.
- De uitstraling van de Burgemeester Magneestraat is matig, in vergelijking met het kernwinkelgebied. Dit is zichtbaar in de inrichting van de straat/het openbaar gebied.
- Centrummanagement vervult een belangrijke rol in het functioneren van het centrum. Er zijn verschillende werkgroepen opgericht en ondernemers zijn te spreken over de voortgang.
- Parkeren blijft een issue in en rondom het centrum van Bergeijk, zowel in het kernwinkelgebied als in het aanloopgebied. Het is van belang om na te denken over verdere optimalisatie.

Uit alle gesprekken en bijeenkomsten die hebben plaatsgevonden blijkt dat er in feite drie hoofdthema's zijn in het functioneren van het centrum in Bergeijk. Het gaat om: concentratiebeleid, inrichting openbaar gebied en parkeren. Uit het onderzoek volgen de onderstaande aandachtspunten voor een herijking van de centrumvisie.

Deze kan in potentie dienen als gezamenlijke agenda voor gemeente, ondernemers en vastgoedeigenaren om te werken aan een vitaal centrum voor inwoners, bezoekers en toeristen:

- Er is verdeeldheid over de functie van het centrum. Sommige partijen vinden dat het centrum primair de lokale bevolking moet bedienen, terwijl anderen pleiten voor een centrum dat ook aantrekkelijk is voor toeristen. Deze balans tussen een 'place to be' voor inwoners en een 'place to visit' voor toeristen vraagt om zorgvuldige afwegingen en nodigt uit tot actualisatie van de centrumvisie en vraagt om een goede afstemming tussen Visit Bergeijk en het Centrummanagement.
- De rol en functie van de aanloopstraten zoals de Burg. Magneestraat.
- Verkeersdrukte, vooral rondom het Marktpllein, en de bevoorrading van winkels met grote voertuigen vormen aandachtspunten voor de verkeersveiligheid en toegankelijkheid. Dorpsraad en ondernemers vragen om oplossingen die meer rust en veiligheid creëren voor het winkelend publiek en de horeca.
- Het huidige horeca aanbod wordt als beperkt ervaren, waardoor bezoekers naar omliggende dorpen uitwijken. Er is behoefte aan een breder aanbod en aantrekkelijke terrassen in het centrum, zodat inwoners en bezoekers langer blijven en meer besteden.
- De dorpsraad wijst erop dat Bergeijk ooit bekend stond als 'de groenste gemeente'. Er is een wens om het centrum te vergroenen, wat kan bijdragen aan een betere leefbaarheid en verblijfskwaliteit voor bezoekers en bewoners. Dit sluit ook aan bij de ambitie om van het centrum een 'place to be' te maken, met meer focus op verblijf dan primair op winkelen.
- Het vergroten van de verblijfswaarde van het plein wordt genoemd door verantwoordelijk portefeuillehouder als een belangrijke toekomstige ambitie.

ANALYSE CENTRUMMANAGEMENT

Ervaringen betrokken actoren

- De ondernemers in het centrum waarderen de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de centrummanager, die met een actieve en vernieuwende aanpak levendigheid in het centrum brengt. Er is echter ook enige verdeeldheid. Ondernemers in de hoofdstraten voelen zich goed vertegenwoordigd, de aanloopstraten krijgen extra aandacht om hen te betrekken bij de activiteiten en besluiten. Mede vanwege de fysieke afstand van deze straten tot het centrumhart.
- De informatievoorziening wordt verzorgd via bijeenkomsten en overlegmomenten waarbij ondernemers inspraak hebben over acties en budgetverdeling. Dit vergroot het gevoel van betrokkenheid en inzicht in de uitgaven.
- De dorpsraad speelt een belangrijke rol als spreekbuis van de bewoners en uit zowel positieve als kritische geluiden. Zij waarderen de inspanningen om het centrum levendig te maken, maar benadrukken dat meer overleg en betrokkenheid bij gemeentelijke besluiten wenselijk is. De dorpsraad wijst ook op het belang van voorzieningen voor verschillende doelgroepen, waaronder ouderen, en het behoud van een groene omgeving.
- Op basis van de enquête die onder ondernemers is uitgezet volgt in algemene zin een tevreden beeld onder de respondenten over het centrummanagement. Wel zijn er verbeterpunten te noteren: meer gelijkwaardigheid in de behandeling van ondernemers en verbeterde communicatie. Daarnaast wordt de suggestie gedaan voor meer budget en gezamenlijke acties, zoals koopzondagen en koopavonden.



BENCHMARK

Waarop scoort Bergeijk goed in vergelijking met andere centrummanagementorganisaties:

- Evenementenorganisatie: Het centrummanagement in Bergeijk heeft een sterke focus op het organiseren van evenementen die bijdragen aan de levendigheid van het centrum. Voorbeelden als het Winterfestival, de Sinterklaasintoct en Halloween-activiteiten zijn succesvolle evenementen die zowel bezoekers van binnen als buiten het dorp trekken. Hiermee kan Bergeijk zich meten met grotere steden als bijvoorbeeld centrummanagement Helmond, waar evenementen vaak worden gezien als een belangrijke pijler van centrummanagement en veel aandacht krijgen.
- Betrokkenheid en samenwerking met vrijwilligers: Bergeijk scoort goed op het gebied van samenwerking met vrijwilligers. De betrokkenheid van de lokale gemeenschap bij het organiseren van evenementen is een belangrijke kracht. Dit is niet altijd vanzelfsprekend in andere gemeenten, waar de afhankelijkheid van betaalde krachten hoger is.
- Zichtbaarheid en benaderbaarheid van de centrummanager: De centrummanager van Bergeijk wordt geprezen om zijn zichtbaarheid en toegankelijkheid voor ondernemers, wat zorgt voor een sterkere betrokkenheid van lokale bedrijven. Dit persoonlijke contact is een succesfactor die in andere gemeentes niet overal even sterk ontwikkeld is.

Waar liggen er nog verbeterpunten in vergelijking met andere centrummanagementorganisaties:

- Gebrek aan formele evaluatie en indicatoren: In vergelijking met andere plaatsen ontbreekt het in Bergeijk aan duidelijke, kwantitatieve evaluaties van de doelmatigheid en effectiviteit van het centrummanagement, naast de kwalitatieve indicatoren (zoals de

subsidiedoelstelling die aan activiteiten is gelinkt). Andere gemeenten, zoals Valkenswaard, hanteren meer gestructureerde monitoring en rapportageprocessen met concrete prestatie-indicatoren (KPI's), wat helpt bij het systematisch beoordelen van het succes van initiatieven.

- Betrekken van ondernemers uit aanloopstraten: Hoewel er inspanningen worden geleverd om ondernemers buiten het kernwinkelgebied te betrekken, blijft dit een aandachtspunt. Andere gemeenten, zoals Best en Weert, hebben hierin meer succes door gerichte projecten op te zetten voor de integratie van deze aanloopstraten binnen het centrum. Een herijkte centrumvisie zou hierin duidelijkheid kunnen verschaffen.
- Toerisme en profilering: toeristen zijn ook voor het centrum van Bergeijk belangrijk. Bij het aanspreken van toeristen wordt samengewerkt met Visit Bergeijk. Andere gemeenten, zoals Oirschot en Bladel, hebben sterkere toeristische profielen en een breder aanbod gericht op toeristen, mede dankzij de samenwerking met toeristische organisaties. Aanbeveling voor Bergeijk is een goede afstemming tussen de activiteiten van Visit Bergeijk en Centrummanagement. Deze organisaties kunnen elkaar aanvullen.
- Herijking centrumvisie. Door de gemeente wordt een plan van aanpak opgesteld voor het herijken van de centrumvisie. We zien dat verschillende andere gemeenten in visies inspelen op actuele trends zoals duurzaamheid, vergroening en multifunctionele ruimtes. Deze visies dienen geregeld ook als agenda voor de samenwerking met ondernemers en vastgoedeigenaren. We adviseren de gemeente dit bij de herijking mee te nemen.

AANBEVELINGEN

Met het rekenkameronderzoek wilde de gemeenteraad van Bergeijk onder meer weten hoe het centrummanagement is ontstaan, wat de doelstellingen zijn, hoe de organisatie is opgebouwd, en wat de rol en taken van het centrummanagement zijn. Om daarmee meer zicht te krijgen op de bijdrage aan de vitaliteit van het centrum en beleidsdoelstellingen. Dit onderzoek geeft daar meer zicht op.

Uit het onderzoek volgt ook dat de vitaliteit van het centrum vanuit zowel economisch als sociaal maatschappelijk perspectief door alle betrokkenen erg belangrijk wordt gevonden. De herijking van de centrumvisie is een belangrijke stap om tot een herijking te komen van het beleidskader voor de (versterking van de) vitaliteit van het centrum.

Een aanbeveling is om de uitkomsten van dit onderzoek te betrekken bij de herijking van relevante beleidskaders.

Gezien de informatiebehoefte vanuit de raad adviseren wij daarnaast de raad om het functioneren van het centrum, de beleidsinzet vanuit de gemeente en de relatie met partners zoals het centrummanagement regelmatig te bespreken. Bijvoorbeeld door jaarlijks hier een bijeenkomst aan te wijden.



BIJLAGES

Bijlage 1: onderzoeksmethoden en -technieken

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn verschillende dataverzamelingsmethoden ingezet:

- **Documentenanalyse:** relevante documenten zijn bestudeerd, waaronder de oprichtingsakte van het centrummanagement, het beleidsplan 2021-2024, het masterplan, jaarverslagen, de centrumvisie en de update daarvan. Deel hiervan is ook een vergelijkende analyse met betrekking tot andere steden met centrummanagement.
- **Gestructureerde interviews:** er zijn interviews gehouden met diverse betrokkenen, namelijk het bestuur van het centrummanagement, de centrummanager, geselecteerde ondernemers, een vertegenwoordiging van de dorpsraad, de betrokken portefeuillehouder en een beleidsmedewerker Economische Zaken. Dit heeft dieper inzicht opgeleverd in hun perspectieven en ervaringen.
- **Digitale enquête:** in samenwerking met het centrummanagement en de gemeente is een online vragenlijst uitgezet onder ondernemers om hun mening en ervaringen te verzamelen.

Op voorhand heeft een klankbordsessie plaatsgevonden met leden van de raadscommissie om de voorgenoemde interviewvragen en enquêtevragen voor te leggen en de methodiek en planning af te stemmen. Deze rapportage en de bevindingen zullen worden gedeeld met de gemeenteraad.

BIJLAGES

Bijlage 2: methodische verantwoording

Navolgend zijn het interviewprotocol, de digitale enquête, de gespreksverslagen en de uitkomst van de enquête weergegeven.

Interviewprotocol

Inleiding:

Introductie

- Bedank de respondent voor hun tijd.
- Stel jezelf en het onderzoeksteam kort voor.
- Geef een korte uitleg over het doel van het onderzoek.
- Vraag om toestemming om het gesprek op te nemen).

Toelichting op het interview

- Leg uit dat het interview ongeveer [tijd] minuten zal duren.
- Vraag of de respondent vragen heeft voordat het interview begint.

Deel 1: Algemene Informatie

- Kunt u uzelf en uw rol binnen/t.o.v. het centrummanagement in Bergeijk kort introduceren?
- Hoe lang bent u al betrokken bij het centrummanagement in Bergeijk?
- Wat is de aanleiding voor de oprichting van het centrummanagement? Wat waren de ambitie en doelstellingen? Wat zijn de belangrijkste activiteiten?
- Hoe is het centrummanagement georganiseerd? Hoe wordt het centrummanagement gefinancierd? Hoe is de rol van de gemeente

vormgegeven (strategie, tactisch en operationeel)?

Deel 2: Inzet en Besteding van Subsidies

- Hoe wordt de subsidie voor centrummanagement ingezet?
- Kunt u specifieke voorbeelden geven van projecten of initiatieven die door subsidie zijn gefinancierd?
- Hoe wordt de doelmatigheid van de besteding van deze subsidies gemeten?
- Welke indicatoren of criteria worden hiervoor gebruikt?
- Zijn er naar uw mening manieren waarop de subsidie effectiever ingezet kan worden? Zo ja, hoe?

Deel 3: Doelmatigheid en Effectiviteit

- Hoe worden de prestaties van het centrummanagement gemeten? Op welke manier worden de prestaties teruggekoppeld aan actoren in het algemeen en de gemeente (raad, college en ambtelijk) in het bijzonder?
- Kunt u voorbeelden geven van succesverhalen of belangrijke prestaties van het centrummanagement in de afgelopen jaren?
- Zijn er uitdagingen waar het centrummanagement momenteel mee te maken heeft? Zo ja, welke en hoe worden deze aangepakt?

BIJLAGES

Deel 4: Ervaringen van Actoren

- Hoe ervaren lokale ondernemers en bewoners de activiteiten van het centrummanagement?
- Heeft u feedback ontvangen? Wat voor soort? En op welke manier komt deze feedback tot u?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen het centrummanagement en andere partijen in de praktijk?

Deel 5: Toekomstige Verbeteringen en Aanbevelingen

- Hoe ziet u de rol van het centrummanagement in de komende vijf jaar? Welke veranderingen of verbeteringen zouden volgens u noodzakelijk zijn?

Afsluiting:

- Is er iets dat we nog niet hebben besproken dat volgens u belangrijk is voor dit onderzoek?
- Heeft u nog vragen voor ons?

Bedankje en Afsluiting:

- Bedank de respondent opnieuw voor hun tijd en bijdrage.
- Informeer over de volgende stappen van het onderzoek en hoe de resultaten worden gedeeld.

BIJLAGES

Digitale enquête

1. Tevredenheid: Hoe tevreden bent u over de activiteiten en projecten die door het centrummanagement worden geïnitieerd?

- Schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden).
- Ruimte voor toelichting.

2. Impact: In welke mate hebben de activiteiten van het centrummanagement bijgedragen aan het verbeteren van het ondernemersklimaat in het centrum?

- Schaal van 1 (geen bijdrage) tot 5 (grote bijdrage).
- Ruimte voor toelichting.

3. Betrokkenheid: Voelt u zich voldoende betrokken bij de besluitvorming en planning van het centrummanagement?

- Schaal van 1 (helemaal niet betrokken) tot 5 (zeer betrokken).
- Ruimte voor toelichting.

4. Zichtbaarheid: In hoeverre vindt u het centrummanagement zichtbaar en benaderbaar voor ondernemers?

- Schaal van 1 (zeer onzichtbaar) tot 5 (zeer zichtbaar).
- Ruimte voor toelichting.

5. Communicatie: Hoe waardeert u de communicatie vanuit het centrummanagement over de plannen en activiteiten?

- Schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed).
- Ruimte voor toelichting.

6. Samenwerking: Hoe zou u de samenwerking tussen het centrummanagement en de lokale ondernemers beoordelen?

- Schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed).
- Ruimte voor toelichting.

7. Verbeterpunten: Heeft u suggesties voor verbeteringen in de aanpak of activiteiten van het centrummanagement?

- Open vraag.



Dit rapport is met uiterste zorgvuldigheid tot stand gekomen op basis van deskundig onderzoek. Onderhavig rapport bevat een weergave en interpretatie van (delen van de) onderzoeksresultaten. Het is anderen toegestaan om (delen van) het rapport en gehanteerde methodieken en modellen te kopiëren, distribueren, vertonen, op te voeren zolang Ginder als maker van het werk wordt vermeld en het werk niet commercieel wordt gebruikt.

GINDER
Brugstraat 1a
5211 VS 's-Hertogenbosch
T: 088 210 02 00
E: info@wijzijnginder.nl
I: wijzijnginder.nl

