

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Binnenstadsonderzoeken 2022/2023	3588630		30 mei 2023

Geachte leden van de raad,

Tezamen met de binnenstadspartners werkt de gemeente aan een aantrekkelijke, bereikbare, bruisende en ondernemende binnenstad. In het Actieplan Binnenstad (2022-2026) stellen we concrete doelen op, waarvan een aantal wordt gemonitord in de uitgevoerde binnenstadsonderzoeken (bijvoorbeeld rondom leegstand en waardering). Eind 2022 en begin 2023 zijn de volgende onderzoeken (niet allemaal in opdracht van de gemeente Hengelo) uitgevoerd:

- Binnenstadspeiling HengeloPanel (Kennispunt Twente)
- Bezoekersenquête Binnenstad (Kennispunt Twente)
- Binnenstadsmonitor Hengelo - update (Kennispunt Twente)
- Onderzoek aanvullende retail Hengelo, fase 1 (Teller & Benoemers)
- Winkelgebiedenscan 2022 (ABR Activatie)
- De consument terug naar de aantrekkelijke fysieke winkel (Saxion)

Het college deelt de resultaten van deze onderzoeken graag met uw raad. In bijgaand document worden de resultaten van deze onderzoeken samengevat en de grootste gemene delers en eventuele tegenstrijdige uitkomsten uitgelicht. Als kanttekening geldt dat 2021 een coronajaar was, wat vergelijken niet altijd gemakkelijk maakt. Op basis van de zes onderzoeken kunnen de volgende overkoepelende conclusies getrokken worden over de binnenstad van Hengelo (in bijgaand document worden meer conclusies genoemd):

Bezoek binnenstad

- De belangrijkste bezoekdoelen zijn winkels, markt en boodschappen.
- Meer dan helft van de Hengeloërs bezoekt (bijna) nooit een koopavond (59%) of koopzondag (54%).
- Het overgrote deel (81%) van de bezoekers van de Hengelose binnenstad is woonachtig in Hengelo.

Mobiliteit:

- Men bezoekt de binnenstad voornamelijk met de (elektrische) fiets.
- Het gemak van het vinden van een (fiets)parkeerplek wordt relatief goed beoordeeld.

Waardering binnenstad:

- De gemiddelde waardering voor de binnenstad komt in de binnenstadspeiling neer op een 6,2. Dit voldoet nog niet aan de streefwaardering (7,0) in het Actieplan Binnenstad (2022-2026). Wel zit er de afgelopen jaren een stijgende lijn in de waardering en ligt de waardering inmiddels een gehele punt hoger dan in 2018. De waardering ligt in de bezoekersenquête met een 6,6 iets hoger.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

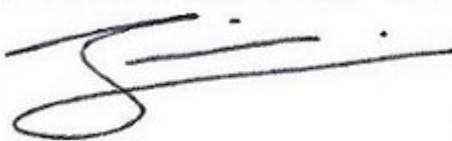
- De horeca en culturele voorzieningen worden relatief goed beoordeeld.
- De Hengeloër vindt over het algemeen dat de binnenstad erop vooruit gaat en is hoopvoller over de nabije toekomst van de binnenstad dan vijf jaar geleden het geval was.
- Bezoekers van de Hengelose binnenstad raden de binnenstad minder snel bij vrienden/familie aan dan bezoekers van de binnenstad in Almelo, Deventer, Enschede en Zwolle.
- Verbetermogelijkheden in de binnenstad:
 - o Kwaliteit en variatie winkelaanbod
 - o Gezelligheid/sfeer/gastvrijheid
 - o Leegstand

Vastgoed:

- Afgelopen jaar was er sprake van een stijging van het leegstandspercentage, welke nu 21,1% bedraagt. Ruim boven de streefwaarde van 10% uit het Actieplan Binnenstad. Wel is het absolute aantal leegstaande vierkante meters winkelvloeroppervlakte gedaald ten opzichte van vijf jaar geleden, evenals het totale aantal leegstaande panden. Er lijkt dus sprake te zijn van een positieve tendens. Dat het leegstandspercentage over deze periode nauwelijks is veranderd, is mede te wijten aan het verminderde totale aantal panden met een publieksfunctie (de 'noemer' is dus kleiner). Bovendien zijn de voortekenen voor 2023 gunstig. Geen enkel winkel is tot nu gestopt. Sterker nog, er zijn dit jaar al meerdere winkels bijgekomen.
- De afgelopen tien jaar is het aantal panden in de binnenstad met een woonfunctie gestegen. Het aantal panden met een publieksfunctie is juist verminderd.
- In het onderzoek 'aanvullende retail' (Tellers & Benoemers) wordt aangegeven dat er binnen bepaalde branches nog perspectief is voor toevoegingen van vestigingen. Hier zal ambtelijk vervolg aan worden gegeven.

De resultaten zijn besproken met zowel interne als externe binnenstadspartners. Op aanvraag kunnen de afzonderlijke onderzoeken met u worden gedeeld.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Bijlagen: 1

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Onderzoeksresultaten Binnenstad Hengelo

2022 - 2023

Inleiding

De binnenstad van Hengelo is ontwikkeling. De gemeente werkt samen met de binnenstadspartners aan een aantrekkelijke, bereikbare, bruisende en ondernemende binnenstad.

Jaarlijkse vinden er onderzoeken plaats die inzicht geven in enerzijds de effecten die alle gezamenlijke inspanningen hebben op (de waardering van) binnenstad en anderzijds input kunnen geven voor toekomstig beleid of aanpassing van het huidige beleid of aanpak.

Eind 2022 en begin 2023 zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- Binnenstadspeiling HengeloPanel (Kennispunt Twente)
- Bezoekersenquête Binnenstad (Kennispunt Twente)
- Binnenstadsmonitor Hengelo - update (Kennispunt Twente)
- Onderzoek aanvullende retail Hengelo (Teller & Benoemers)
- De consument terug naar de aantrekkelijke fysieke winkel (Saxion)
- Winkelgebiedenscan 2022 (ABR Activatie)

In deze notitie worden de resultaten van deze onderzoeken samengevat en worden de grootste gemene delers en eventuele tegenstrijdige uitkomsten eruit gehaald. Deze resultaten zijn besproken met zowel interne als externe partners (Team EZ, Programmateam Binnenstad en het Breed Binnenstadsoverleg).

Binnenstadspeiling HengeloPanel

In december 2022 is een peiling gehouden onder de leden van het HengeloPanel. Het onderwerp van deze (jaarlijkse) peiling was de binnenstad van Hengelo. Een deel van de vragen is ook in 2014 tot en met 2021 aan het panel voorgelegd. De resultaten worden vergeleken met de afgelopen vijf jaar. De resultaten van deze peiling gebruikt de gemeente voor de Binnenstadsmonitor en voor het binnenstadsbeleid in het algemeen.

Van de 1.452 panelleden die waren uitgenodigd, hebben er 774 de vragenlijst voldoende ingevuld. Een respons van 53 procent. Achteraf is terug gewogen naar de populatie ('inwoners van Hengelo vanaf 18 jaar') op leeftijdsgroep en geslacht. Daarmee zijn de resultaten op deze kenmerken representatief voor alle inwoners van Hengelo vanaf 18 jaar.

Samenvatting van de resultaten

Bezoekfrequentie

- Het aandeel dat minimaal één keer per week naar de binnenstad gaat is 56 procent in 2022. Dit is iets hoger dan in 2021 (51%), 2020 (43%, mede verklaard door corona) en 2019 (52%). In 2018 lag het aandeel op 60%.
- De belangrijkste bezoeksdoelen zijn (1) winkels, (2) markt en (3) boodschappen. Vergeleken met pre-corona is er een kleiner aandeel met een culturele instelling (Metropool, Schouwburg, bioscoop) als primair bezoeksdoel van de binnenstad.
- Inwoners die zelden tot nooit naar de binnenstad gaan geven in veel gevallen aan dat zij de kwaliteit van het winkelaanbod slecht vinden of dat zij alles wat ze nodig hebben in de buurt/wijk halen.

Vervoermiddel/bereikbaarheid

- Hengeloërs bezoeken de binnenstad, net als voorgaande jaren, meestal met de (elektrische) fiets (64%; waarvan 34% 'gewone' fiets en 29% elektrische fiets). 19 procent komt meestal te voet en zestien procent met de auto.
- Over de afgelopen vijf jaar zien dat de elektrische fiets aan populariteit wint. Dit lijkt voornamelijk ten koste te gaan van de 'gewone' fiets.
- Het gemiddeld rapportcijfer voor het gemak van het vinden van een fietsparkeerplek ligt, net zoals de afgelopen jaren, relatief hoog (7,9).

Horeca

- Eén op de tien binnenstadbezoekers (10%) bezoekt minimaal één keer per week een horecagelegenheid, een significante afname ten opzichte van de vorige meting in 2021 (19%). Disclaimer: dit is vergelijkbaar met 2019. Mogelijk geeft het jaar 2021 een vertekend beeld doordat men de lockdown wilde inhalen en dus massaal de horeca opzocht.
- Over de afgelopen vijf jaar zien we dat het restaurantbezoek toeneemt terwijl het cafébezoek afneemt.
- De veiligheid van de horeca (7,8), de kwaliteit van de horeca (7,5), de horeca in het algemeen (7,3) en de variatie in het horeca aanbod (7,0) scores allen, net zoals in voorgaande jaren, goede rapportcijfers.

Kopen in de binnenstad

- Een kwart (26%) van de Hengeloërs geeft aan (veel) meer online te kopen ten opzichte van tijdens de coronacrisis. 44 procent koopt (ongeveer) evenveel online. Twee op de tien (20%) Hengeloërs koopt (veel) minder online.
- Een meerderheid van de inwoners bezoekt (bijna) nooit een koopavond (59%). Dit is een significante stijging ten opzichte van 2021, toen nog de helft (49%) aangaf (bijna) nooit een koopavond te bezoeken. Het aandeel dat aangeeft 2 keer per maand, of 1 keer per maand een koopavond te bezoeken, is significant afgenomen. Voor de koopzondag geldt ook dat meer dan de helft van de inwoners (54%) deze (bijna) nooit bezoekt.

Culturele voorzieningen

- Van de vier culturele voorzieningen geeft men aan de bibliotheek in 2022 het meest bezocht te hebben (53%), gevolgd door de Schouwburg (41%), de bioscoop (28%), en Metropool (25%). Voor zowel de bibliotheek, de Schouwburg, en Metropool is dit een significante stijging ten opzichte van 2021. Metropool, Schouwburg en de bioscoop zitten daarmee nog niet op het niveau van pre-corona. De bibliotheek lijkt wel weer op het niveau van pre-corona te zitten qua aandeel Hengeloërs die deze voorziening het afgelopen jaar bezocht hebben. Echter, ten opzichte van de afgelopen twee jaar is het aandeel dat de bibliotheek minder dan 1x per maand bezoekt gegroeid, en het aandeel dat de bibliotheek 1 tot 2x per maand bezoekt gedaald.
- De culturele voorzieningen in de binnenstad van Hengelo worden (al jaren) goed gewaardeerd. De bibliotheek scoort het hoogst met een 8,3, gevolgd door Metropool (8,1) en de schouwburg (8,0). De bioscoop scoort een ruime voldoende met een 7,2.
- Twee op de tien (20%) inwoners heeft in 2022 een expositie voor beeldende kunst in de binnenstad bezocht. Een significante stijging ten opzichte van 2021 (12%).

Informatie over de binnenstad

- Een kleine minderheid (11%) volgt de ontwikkelingen in de binnenstad (bijna) niet. Dit aandeel is ten opzichte van 2021 significant gedaald.
- De meest gebruikte manieren om ontwikkelingen te volgen zijn door af en toe in de binnenstad te kijken (49%), via de social media van de gemeente Hengelo (48%), en de papieren versie van het Hengelo's weekblad (42%).

Waardering binnenstad

- De binnenstad in het algemeen krijgt met een 6,2 eenzelfde cijfer als in 2021. Dit na jarenlange stijging (van een 5,2 in 2018 naar een 6,2 in 2021). Mogelijkerwijs spelen de bouwwerkzaamheden op onder andere het Marktplein een rol in het feit dat de algemene waardering afgelopen jaar niet gestegen is. Met het nieuwe Marktplein verwachten wij voor 2023 een stijging in de afgelopen waardering.
- Net als in voorgaande jaren zijn er algemene aspecten voorgelegd. Ten opzichte van vorig jaar stijgt het aspect groen in de stad significant met 0,3 'rapportcijferpunt' naar een 6,3. De tweede significante stijging op rij. De variatie in het winkelaanbod is juist significant gedaald, een afname van 0,4 punt.
- Het hoogst wordt de kwaliteit van de warenmarkt beoordeeld met een 7,2. Ook de veiligheid in de binnenstad krijgt een 7,2. Inwoners waarderen kwaliteit van het winkelaanbod (5,7) en variatie in het winkelaanbod (5,1) het laagst. In het Actieplan Binnenstad hebben we opgenomen dat we in 2026 op elk onderdeel een voldoende willen scoren.
- In de binnenstadspelling wordt al jarenlang gevraagd of (1) de Hengeloër vindt dat de binnenstad de afgelopen twaalf maanden vooruit is gegaan, gelijk is gebleven of achteruit is gegaan, en of (2) de Hengeloër verwacht dat de binnenstad de komende twaalf maanden vooruitgaat, gelijk blijft of achteruit gaat. Vijf jaar geleden vond een kleine minderheid (13%) dat de binnenstad de afgelopen twaalf maanden vooruit was gegaan, terwijl tevens een klein aandeel (26%) verwachtte dat de binnenstad de komende twaalf maanden vooruitgang zou boeken. De afgelopen drie jaar zien we dat een veel groter aandeel (41 tot 51%) van mening is dat de binnenstad de afgelopen twaalf maanden erop vooruit is gegaan. Tevens zien we voor 2022 dat maar liefst 72% van de Hengeloërs verwacht dat de binnenstad de komende twaalf maanden vooruitgang boekt. Een enorme stijging ten opzichte van vijf jaar geleden.

Bezoekersenquête Binnenstad

Op drie zaterdagen in oktober en november 2022 zijn er in de binnenstad van Hengelo enquêteurs aanwezig geweest om bezoekers van de binnenstad een aantal vragen voor te leggen over de Hengelose binnenstad. In totaal hebben 557 mensen meegedaan aan het interview op straat. De Bezoekersenquête Binnenstad betreft een nulmeting met als doel om de komende jaren de effecten van de ingrepen die in de binnenstad worden gedaan te meten onder bezoekers van binnen en buiten Hengelo.

Respondenten

81% van de respondenten komt uit Hengelo. Binnen de 19% respondenten is geen overheersende gemeente van herkomst. Van de respondenten uit Hengelo komen de meeste uit de wijk Woolde (17,2%), gevolgd door de Hengelose Es (15,1%) en de Binnenstad (12,0%). De minste bezoekers komen uit het buitengebied (2,4%) Van alle respondenten was 57% 50 jaar of ouder, 16% was tussen de 16 en 29 jaar.

Bezoek binnenstad

Het doel van het bezoek was voor de meeste respondenten winkelen, gevolgd door boodschappen doen en marktbezoek. Hierbij dient dus in ogenschouw genomen te worden dat de enquêtes op zaterdagen zijn afgenomen.

De meeste respondenten (56%) komen juist naar de binnenstad van Hengelo omdat 'het dichtbij is'.

71% van de respondenten komt minimaal 1x per week naar de binnenstad en verblijft dan gemiddeld 83 minuten in de binnenstad. (bezoekers van buiten de stad en jongeren verblijven langer dan gemiddeld in de binnenstad).

Vervoer

De meeste mensen gebruiken de fiets (42% – elektrisch en gewoon) om naar de binnenstad te komen. 21% komt met de auto en 8% te voet.

De mensen die met de fiets of met de auto komen zijn tevreden over het gemak waarmee een parkeerplaats gevonden kan worden. Bij fietsers scoort dit een 8,3 (op een schaal van 10) en bij automobilisten een 8,4.

Ontwikkeling

Als er wordt gevraagd hoe men aankijkt tegen de ontwikkeling van de binnenstad, dan vindt 47% dat de binnenstad er het afgelopen jaar op vooruit is gegaan tegenover 25% die vindt dat de binnenstad erop achteruit is gegaan.

Wat kan beter?

Op de vraag wat men mist in de binnenstad geeft 17% niets te missen. De respondenten die wil wat missen in de binnenstad geven daarbij met name het volgende aan:

- Te weinig aanbod van winkels, m.n. 'kledingwinkels' en 'variatie in aanbod';
- Gezelligheid of sfeer;
- Fietsenrekken;
- Aanpak van de leegstand.

De belangrijkste verbeterpunten die worden genoemd hebben een overlap met hetgeen de respondenten het meeste missen, namelijk het 'winkelaanbod' en 'het aanpakken van de leegstand'.

In mindere mate worden ook de volgende verbeterpunten genoemd :

- Fietsvrij maken
- Meer gezelligheid en sfeer
- Extra terrassen en horeca
- Cultureel aanbod
- Groen

De respondenten is op verschillende aspecten gevraagd om hun waardering uit te drukken middels een rapportcijfer. De 'binnenstad in het algemeen' krijgt het rapportcijfer 6,6. De 'bereikbaarheid met de fiets' wordt met een 8,5 het beste beoordeeld. Het 'winkelaanbod' krijgt de laagste beoordeling (5,7).

Binnenstadsmonitor Hengelo

Voor een aantal indicatoren en onderwerpen die relevant zijn voor de binnenstad worden frequent metingen gehouden. In januari 2023 zijn er updates doorgevoerd voor de volgende onderwerpen:

- Winkels en horeca
- Werkgelegenheid
- Vastgoed

De meeste updates die deelonderwerpen die hieronder vallen hebben een peildatum van november 2022. De resultaten zijn te raadplegen op <https://www.binnenstadsmonitorhengelo.nl/>

Een samenvatting van de resultaten:

Winkels

De algehele trend over de laatste 10 jaar is dat het aantal m2 WVO detailhandel en het aantal detailhandelsondernemingen dalend is in de binnenstad. De gestage trend van relatief minder filialen en meer zelfstandigen zet zich voort.

Horeca

Over het algemeen een redelijk stabiel beeld qua m2 horeca en aantal horecavestigingen. Het totale aantal horecavestigingen in de binnenstad is hetzelfde als in 2012, alleen daar waar er in het horecagebied vier zijn bijgekomen, zijn het er in de binnenstad als geheel vier minder. De concentratie van horeca in het horecagebied is dus iets versterkt.

Leegstand

De toename van het aantal leegstaande panden die de laatste jaren al waarneembaar was in het kernwinkelgebied, is na een daling van enkele jaren, afgelopen jaar ook in de gehele binnenstad te zien. Het percentage leegstaande panden in de binnenstad zit daardoor weer boven de 20% in 2022 (21,1%).

Het aantal m2 en het percentage leegstand WVO in de detailhandel is, na een tijdelijke daling, in 2022 weer gestegen t.o.v. 2021.

De structurele leegstand concentreert zich voor een groot gedeelte in en nabij de Brink. Verder zijn er kleinere concentraties in de Nieuwstraat en Marktstraat (peildatum 1-11-2022).

Werkgelegenheid binnenstad

Daar waar de werkgelegenheid in de gehele stad Hengelo al een aantal jaren stijgende is, daalt de werkgelegenheid in de binnenstad tussen 2016 en 2021.

Het aantal werkzame personen in de detailhandel blijft al enkele jaren gestaag afnemen, in de horecasector is deze in 2021 weer toegenomen na enkele jaren van daling. Ook ten opzichte van 2012 is het aantal werkzame personen in de horeca toegenomen en in de detailhandel afgenomen. Er zijn in absolute zin nog altijd wel meer mensen werkzaam in de detailhandel dan in de horeca.

Vastgoed

Het aandeel panden met de woonfunctie in de binnenstad blijft stijgen. In 2022 heeft ongeveer ⅔ van alle panden de woonfunctie. Het aandeel panden met een winkelfunctie, horecafunctie en werkfunctie daarentegen blijft dalend.

De WOZ-waarde van vastgoed met een winkelfunctie laten een dalende trend zien, daar waar deze voor vastgoed met een woonfunctie een stijgende trend laat zien.

Bijlage



Gebiedsindeling binnenstad
tbv de binnenstadsmonitor

Aanvullende retail binnenstad Hengelo (fase 1)

Het doel van dit onderzoek is om de branches, concepten en formules van winkels in kaart te brengen die de positie van centrum Hengelo versterken. Dit onderzoek is opgesplitst in 2 fasen. In fase 1 van het onderzoek worden de winkelbranches in kaart gebracht waarbinnen er binnen de gemeente Hengelo kansen zijn voor extra winkelaanbod. In fase 2 worden vervolgens de branches beschouwd waarbinnen Hengelo relatief weinig aanbod kent en wordt per branche beoordeeld welke concepten en formules een toegevoegde waarde hebben ten aanzien van het bestaande winkelaanbod.

Op dit moment zijn enkel de resultaten van fase 1 bekend.

Resultaten fase 1

Met behulp van drie analyses is in fase 1 het aantal wenselijke vestigingen per branche voor de gemeente Hengelo uitgerekend. Let op: het gaat hier dus nog over de gehele gemeente Hengelo, bestaande uit 11 winkelgebieden waarvan de binnenstad er één is. In fase 2 zal specifiek naar de binnenstad worden gekeken.

De belangrijkste bevindingen na uitvoering van de drie analyses zijn:

- Er lijkt in de huidige situatie binnen de categorie dagelijkse boodschappen perspectief te zijn voor de toevoeging van vestigingen in de branches groentewinkels, slagerijen en poeliers, viswinkels, slijterijen, tabakswinkels en overige voedingsmiddelen.
- Met betrekking tot elektronica lijkt er perspectief te zijn voor de toevoeging van vestigingen in de branche wit- en bruingoed
- Qua doe-het-zelf artikelen lijkt er perspectief te zijn voor de toevoeging van vestigingen in de branches ijzerwaren, verf en behang en bouwmarkten
- Voor woninginrichting lijkt er ruimte te zijn voor de toevoeging van vestigingen in de branche tapijten en gordijnen.
- Voor de vrijetijdsartikelen is er mogelijk ruimte voor de toevoeging van boekwinkels en speelgoedwinkels.
- Met betrekking tot kleding is er perspectief voor de toevoeging van vestigingen in de branches damesmode, textielsupermarkten en schoenen.
- Er lijkt perspectief te zijn voor de toevoeging van vestigingen in de branche parfums en cosmetica.
- Er lijkt perspectief te zijn voor de toevoeging van dierenwinkels, bloemenwinkels en tuincentra.
- Tenslotte lijkt er ruimte te zijn voor toevoeging van juweliers en winkels in antiek en tweedehands.
- Op de langere termijn ontstaat als gevolg van huishoudensgroei in de periode 2022-2027 ruimte voor een extra supermarkt en een extra vestiging voor dames- en herenmode.
- Het meeste perspectief voor groei zit in de branches met de hoogste fysieke koopkrachtafvloeiing. Uit het koopstromenonderzoek blijkt dat het gaat om tuinartikelen (63%), mode (35%), wonen (26%) en sport en spel (22%). Voor de overige fysieke branches is de koopkrachtafvloeiing < 10%. De laatste omzetcijfers doen vermoeden dat voor de branche tuinartikelen al reeds een groot deel van de koopkrachtafvloeiing tenietgedaan is.
- Met name mode kan een belangrijke factor zijn in het terughalen van koopkrachtafvloeiing.

Kanttekening die bij bovenstaande bevindingen geplaatst dient te worden is dat de warenmarkt niet is meegenomen in fase 1 van het onderzoek.

Fase 2

In fase 2 zal nader worden gekeken wáár uitbreiding van potentieel kansrijke branches kan komen. En indien uitbreiding in de binnenstad logisch is, welke formules dan het meest passend zijn. In fase 2 zullen ook (persoonlijke) dienstverlening, horeca en leisure in de beschouwing worden meegenomen. Ten slotte worden in fase 2 de kansen voor het 'terughalen' van koopkrachtafvloeiing beschouwd, hierin vormt ook de ambitie om te groeien in inwoneraantal een factor.

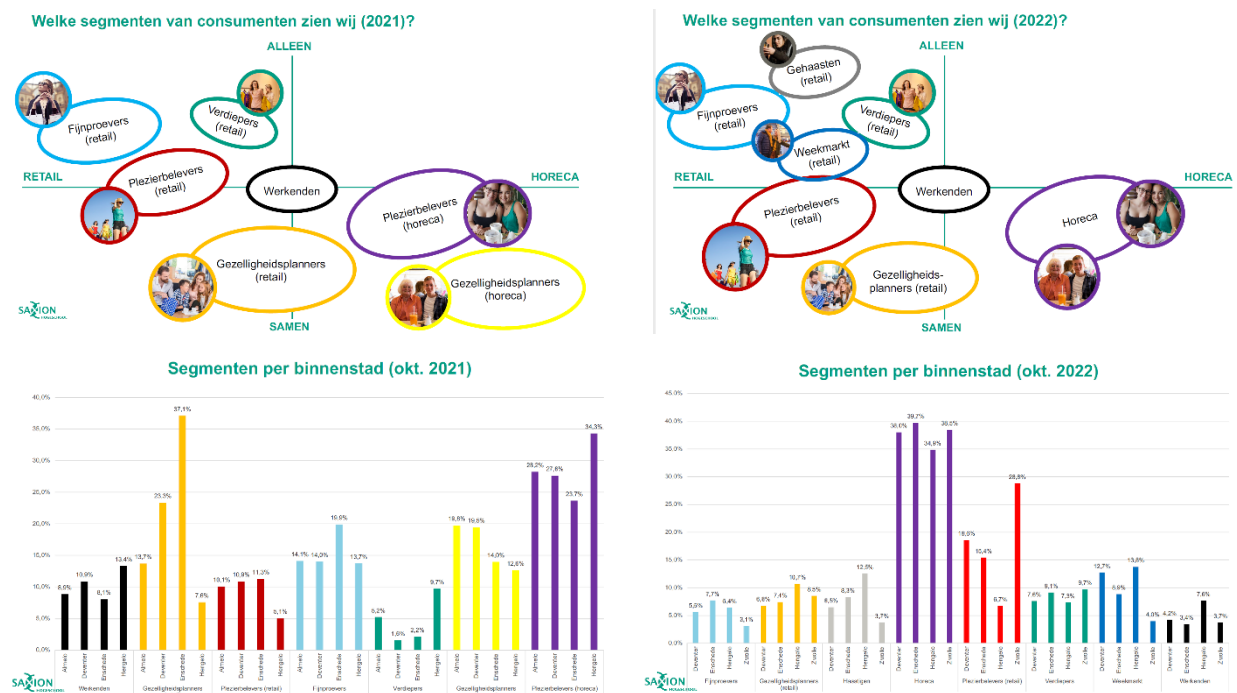
De consument terug naar de aantrekkelijke fysieke winkel

Dit onderzoeksproject brengt in kaart wat de consument in de 'grote' binnensteden van Overijssel drijft om naar de fysieke winkel te gaan. De onderzoeksvragen zijn als volgt:

1. Welke segmenten van consumenten bevinden zich in de binnenstad?
2. Hoe onderscheiden de binnensteden van Almelo, Deventer, Enschede, Hengelo en Zwolle zich van elkaar?
3. Waarom bezoekt de consument (in een postcorona tijd) de fysieke winkel in deze binnensteden van Overijssel?

De onderzoeken zijn in zowel 2021 als 2022 uitgevoerd, met als belangrijkste onderscheid dat in 2021 Almelo is meegenomen en deze stad in 2022 is vervangen door Zwolle.

In 2021 en 2022 zag men de volgende segmenten consumenten en in hoeverre zij in de Overijsselse binnensteden vertegenwoordigd waren:

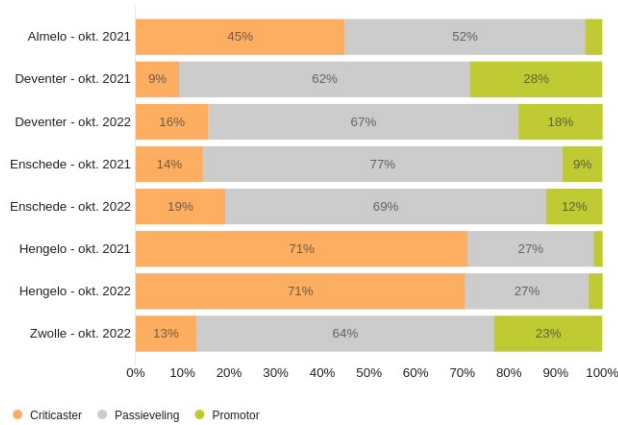


Bovenstaande figuren laten een aantal zaken zien:

- Hengelo trok relatief veel 'werkenden' aan in zowel 2021 en 2022.
- Hengelo trok in 2021 relatief veel 'verdiepers' aan, dit is niet het geval in 2022.
- Hengelo trok in 2021 relatief weinig 'gezelligheidsplanners (retail)' aan, in 2022 relatief veel.
- Hengelo trok in 2021 en 2022 relatief weinig 'plezierbelevers (retail)' aan.

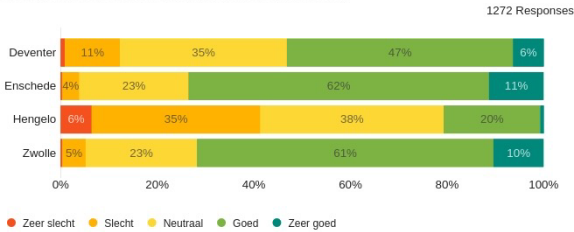
De Hengelose bezoeker (in zowel 2021 als 2022) is kritisch op de binnenstad, zo blijkt uit onderstaande twee figuren:

In hoeverre zou u een bezoek aan de binnenstad aanraden aan vrienden en/of familie?

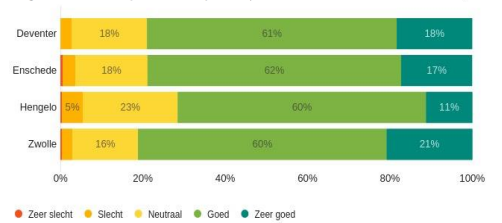


Dat de Hengelose bezoeker kritisch is op de binnenstad is (deels) te wijten aan de variatie van winkels in de binnenstad. Op dit vlak scoort men minder dan een andere steden. Gezegd dient te worden dat de steden in de vergelijking een ander verzorgingsgebied en populatie hebben. Ook op het gebied van variatie in de horeca, sfeer in de binnenstad en gastvrijheid van de binnenstad scoort Hengelo slechter dan Deventer, Enschede en Zwolle:

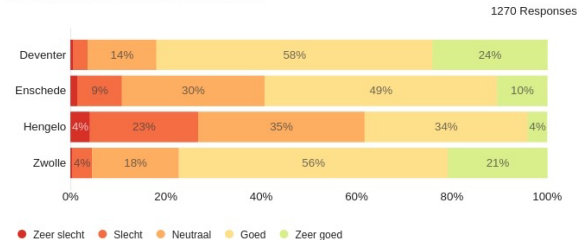
Wat vindt u van de variatie aan winkels in de binnenstad?



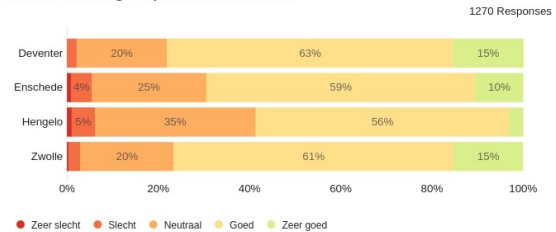
Beleving variatie aan horeca per binnenstad (okt. 2022)



Wat vindt u van de sfeer in de binnenstad?

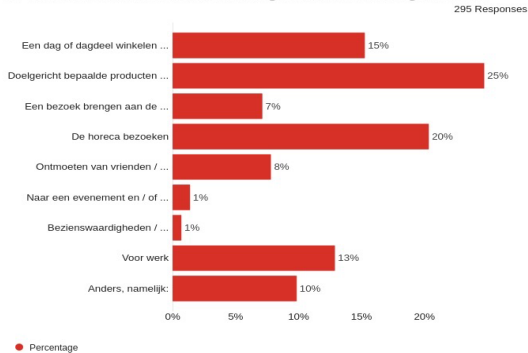


Wat vindt u van de gastvrijheid in de binnenstad?

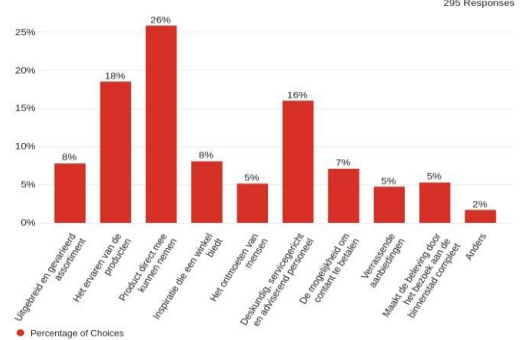


Men bezoekt de Hengelose binnenstad voornamelijk om doelgericht bepaalde producten aan te schaffen of om de horeca te bezoeken. De belangrijkste redenen om een fysieke winkel te bezoeken zijn het direct meenemen van het product, het ervaren van de producten en deskundig, servicegericht en adviserend personeel.

Q5 - Wat is de voornaamste reden dat u vandaag de binnenstad van Hengelo bezoekt?



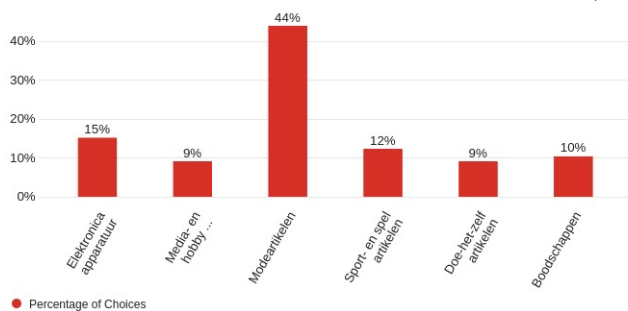
Q11 - Wat zijn voor u de drie belangrijkste redenen dat u een fysieke winkel bezoekt? (maximaal drie opties selecteren)



De Hengelse bezoeker mist voornamelijk winkels in modeartikelen in de binnenstad, zo blijkt uit onderstaande grafiek:

Q16 - Wat voor soort winkels mist u in de binnenstad (meerdere antwoorden mogelijk)?

277 Responses

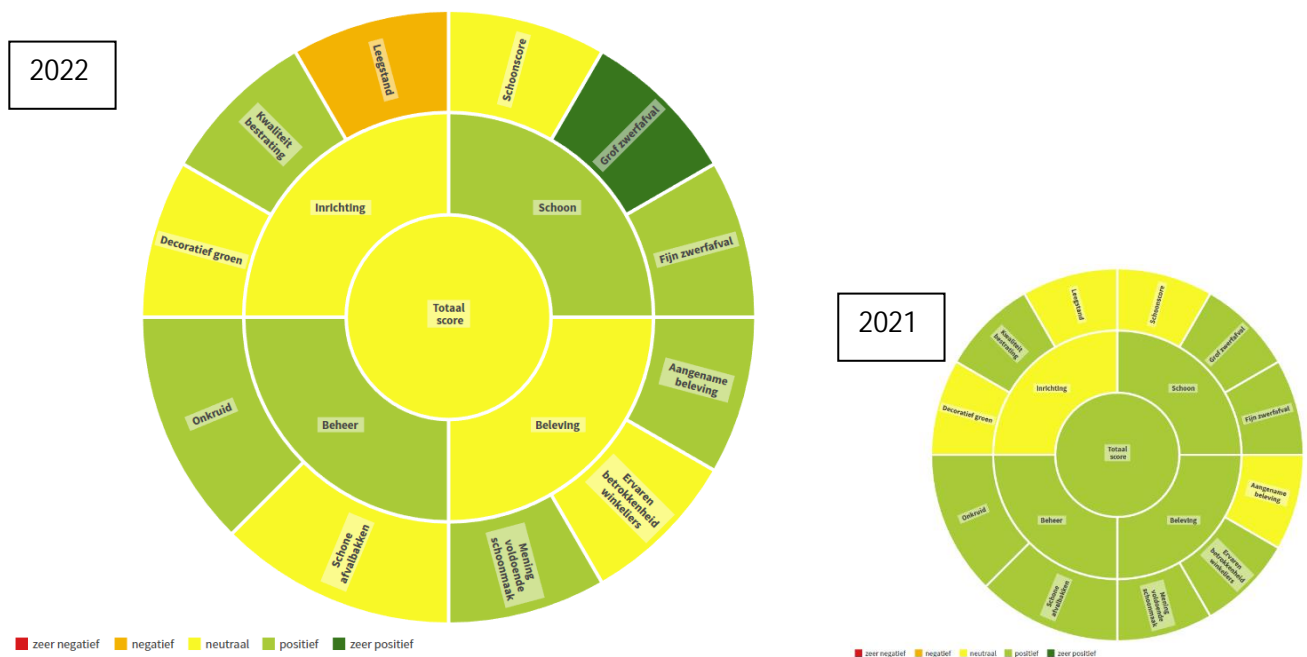


Winkelgebiedenscan 2022

In november 2022 zijn de resultaten van de winkelgebiedenscan door onderzoeksbureau ABR online gepubliceerd. De resultaten zijn in te zien middels deze link: [Dashboard - Aandachtspunten - Centrum Hengelo \(databank.nl\)](#). In de winkelgebiedenscan ligt de nadruk wat meer op het beheer van winkelgebieden, zoals de aspecten schoon en heel.

De opvallendste resultaten

Onderstaand diagram laat in één oogopslag de belangrijkste uitkomsten zien voor de binnenstad van Hengelo. Wat het meest opvalt is dat 'grof zwerfafval' zeer positief scoort en dat 'leegstand' negatief scoort. Daarnaast valt op dat de 'totaal score' in 2022 neutraal, daar waar deze in 2021 nog positief was.



Wat qua retail opvalt is dat de tevredenheid over de diversiteit van het winkelaanbod relatief laag scoort. Slechts 36% is hierover (zeer) tevreden. Ter illustratie en vergelijking: in Nederland is dit gemiddeld 60% en in de buurgemeenten Enschede (Centrum) en Borne (Centrum) respectievelijk 76% en 81%.

Hier staat wel tegenover dat in 2022 een hoger percentage bezoekers het centrum van Hengelo (heel) aangenaam vindt dan in 2021, 55% vs. 51%.

Hoewel het centrum van Hengelo volgens de winkeliers goed scoort op de 'schoonscore' (7,1), valt het wel op dat 90% van de winkeliers niet bekend is met de 25-meter regel (dat betekent dat afval - zoals etensresten, verpakkingen, sport- en spelmateriaal - afkomstig van het bedrijf in een straal van 25 meter rondom het bedrijf moet worden opgeruimd door de betreffende ondernemer.) Los hiervan geeft 70% van de winkeliers aan meerdere keren per dag de stoep te vegen, 20% doet dit nooit. Tot slot is opvallend dat de inspanningen van de BIZ op het gebied van 'schoon in het winkelgebied' in 2022 worden gewaardeerd met 8,0, terwijl dit in 2020 nog een 6,5 was.

Eindconclusies

Op basis van deze zes onderzoeken kunnen de volgende overkoepelende conclusies getrokken worden over de binnenstad van Hengelo:

Bezoek binnenstad

- De belangrijkste bezoekdoelen (zowel in binnenstadspeiling als bezoekersenquête) zijn als volgt:
 - o Winkels
 - o Markt
 - o Boodschappen
- In 'de consument terug naar de aantrekkelijke fysieke winkel' (Saxion) wordt ook horeca genoemd als voorname reden om de Hengelose binnenstad te bezoeken.
- Meer dan helft van de Hengeloërs bezoekt (bijna) nooit een koopavond (59%) of koopzondag (54%).
- Het overgrote deel (81%) van de bezoekers van de Hengelose binnenstad is woonachtig in Hengelo.

Mobiliteit:

- Men bezoekt de binnenstad voornamelijk met de (elektrische) fiets. In de binnenstadspeiling gaf men aan de binnenstad vaker te voet te bezoeken dan met de auto, in de bezoekersenquête geeft men aan juist relatief vaker met de auto te gaan vergeleken met te voet.
- Het gemak van het vinden van een (fiets)parkeerplek wordt relatief goed beoordeeld.

Waardering binnenstad:

- De gemiddelde waardering voor de binnenstad komt in de binnenstadspeiling neer op een 6,2. Dit voldoet nog niet aan de streefwaardering (7,0) in het Actieplan Binnenstad (2022-2026). Wel zit er de afgelopen jaren een stijgende lijn in de waardering en ligt de waardering inmiddels een gehele punt hoger dan in 2018. De waardering ligt in de bezoekersenquête met een 6,6 iets hoger.
- De horeca in de Hengelose binnenstad wordt relatief goed beoordeeld.
- De culturele voorzieningen (met name Metropool, de bibliotheek en de Schouwburg) worden relatief goed beoordeeld.
- De Hengeloër vindt over het algemeen dat de binnenstad erop vooruit gaat.
- De Hengeloër is over het algemeen hoopvoller over de nabije toekomst van de binnenstad dan vijf jaar geleden het geval was.
- Bezoekers van de Hengelose binnenstad raden de binnenstad minder snel bij vrienden/familie aan dan bezoekers van de binnenstad in Almelo, Deventer, Enschede en Zwolle.
- Verbetermogelijkheden in de binnenstad:
 - o Kwaliteit en variatiewinkelaanbod
 - o Gezelligheid/sfeer/gastvrijheid
 - o Aanpak leegstand
 - o Fietsenrekken

Vastgoed:

- De afgelopen tien jaar was er op het gebied van het aantal m2 WVO detailhandel en het aantal detailhandelsvestigingen sprake van een dalende trend in de Hengelose binnenstad.
- De totale oppervlakte horeca en het aantal horecavestigingen laten de afgelopen tien jaar een stabiel beeld zien.
- Na een leegstandsval in de afgelopen jaren was er afgelopen jaar weer sprake van een stijging op zowel het totale aantal leegstaande panden als het leegstandspercentage. Het leegstandspercentage in de binnenstad bedraagt nu 21,1%. Ruim boven de streefwaarde van 10% uit het Actieplan Binnenstad.
- De afgelopen tien jaar is het aantal panden in de binnenstad met een woonfunctie gestegen. Het aantal panden met een winkelfunctie is juist verminderd.
- In het onderzoek 'aanvullende retail' (Tellers & Benoemers) wordt aangegeven dat er binnen bepaalde branches nog perspectief is voor toevoegingen van vestigingen. Hier zal ambtelijk vervolg aan worden gegeven.