

Congres Management van Cultuurverandering 2 juli 2019: Professionals in de cultuurspagaat
Workshop verslag “De winkelstraat in de cultuurspagaat”, HvA ism. NV Zeedijk

Verslag: Iris Hagemans en Julie Ferguson

Vervolg vraag

We hebben jullie reacties samengevat in de volgende vervolgvraag die we jullie graag voorleggen, met het verzoek hierop te reflecteren en ons je reactie – beknopt of uitgebreid – te sturen:

Hoe kun je omgaan met medebuurtgenoten voor wie de straten geen ‘common resource’ zijn? Kun je ze negeren en collectief beheer starten met een ‘coalitie van welwillenden’? Of kun je ze toch op een of andere manier betrekken?

Wat zijn de kansen en wat zijn de uitdagingen om de hoogstraten beter te beheren? (eventueel uitsplitsen naar wat verschillende partijen kunnen doen, zoals bewoners, winkeliers, de gemeente, etc.)

Uitkomsten worden verwerkt in een (vak-)publicatie. Stuur je reactie naar Jessica Schmitz, n.j.schmitz@hva.nl.
Wil je in een dergelijke publicatie wel of juist liever niet genoemd worden? Laat het ons alsjeblieft weten!

Achtergrond van de workshop

De winkelstraat in de cultuurspagaat

Ondernemers, consumenten, bewoners, vastgoedeigenaren, beleidsmakers, handhavers van de openbare orde, en ga zo maar door: allemaal belanghebbenden van de drukke Amsterdamse winkelstraat, verenigd door een groeiend besef dat een collectieve aanpak nodig is voor een aangenaam leef- en ondernemersklimaat. Maar hoe kom je in een omgeving met zo uiteenlopende culturen – vaak in harmonie, maar soms in spanning met elkaar – tot een duurzame collectieve aanpak? In deze workshop onderzoeken we gezamenlijk een tweevoudige cultuurspagaat.

Als eerste, de spagaat tussen de uiteenlopende culturen van verschillende belanghebbenden van de winkelstraat als gedeelde consumptieruimte. Als tweede, de spagaat waar deze belanghebbenden zelf zich mee geconfronteerd zien: het balanceren tussen gezellige drukte en overlast, tussen stijgende marktwaardes en toegankelijkheid van de woningmarkt, tussen orde handhaving en flexibiliteit.

Deze workshop richt zich op de consumptieruimte rond de Hoogstraten als praktijklaboratorium, met onder andere NV Zeedijk, de straatmanager, de wijkagent, een *We Live Here* vrijwilliger, enkele bewoner-ondernemers, en ondernemersvereniging Centrum XL.

Met de workshop ontwikkelen we concrete handvatten, een relevante community en bijpassende leervragen die ontwikkelde inzichten in de werkpraktijk zullen helpen verankeren. Deze leggen een basis voor concrete, collaboratieve interventies die vanaf de zomer in het gebied zullen worden uitgevoerd.

Samenvatting workshop

Lector *Stan Majoor* (HvA) schetst de context van het project ‘Toekomstbestendig Evenwicht: Balanceren tussen divergerende belangen’. Dit project is ontstaan als reactie op het fenomeen en het beleidsthema ‘drukke in de stad’, een snel opkomend en blijvend actueel debat, in groot contrast met aanwakkeren van toerisme een aantal jaar geleden. Tegelijk zien we dat andere gebieden economisch achterblijven, of een (te?) eenzijdig consumptieperspectief bieden. In het onderzoek zien we dat er in stedelijke consumptieruimtes vaak sprake is van handelingsverlegenheid onder verschillende belanghebbenden – niet

geheel verrassend gezien de complexiteit van het probleem. Maar wat is de preciese aard van het probleem, en wie vindt dat?

De belangrijkste invalshoek van het onderzoek is: In hoeverre kunnen betrokken partijen –ondernemers, burgers, belangenorganisaties, etc. – het heft zelf in handen nemen om (gezamenlijk) te reageren op het fenomeen? Dit wijkt af van standaard aanpak via overheid of markt, en sluit aan bij beleidsprioriteiten voor diversiteit van consumptiegebieden en democratisering van de stad in bredere zin.

Onze onderzoekspartner NV Zeedijk werkt al decennia aan het komen tot oplossingen voor wisselende lokale problemen. In hoeverre lukt het om met een veelheid van verschillende belanghebbenden goede onderlinge afspraken te maken in een winkelgebied dat onder druk staat? Deze vraag staat centraal in deze workshop, waarbij we ons specifiek oriënteren op het winkelgebied de Hoogstraten.

Een aantal projectpartners deelt hun perspectief:

- namens NV Zeedijk: Nienke Engberts, Janny Alberts.
- als gebiedsdeskundige: Rente de Weerd;
- namens Centrum XL: Polle Janssens;
- namens We Live Here en kernteam Democratisering: Cor Vos;
- sociaal ondernemer Charlotte Jongejan (Klabu);
- namens Ma.ak 020: Jasper Ette.
- namens HTH: Karoline Wiegerink

Ronde 1

In ronde 1 bestuderen we de subvraag: Hoe kijken verschillende partijen naar dezelfde straat als gedeelde bron en wat betekent dat voor eventuele interventies?

Hieronder volgt een samenvatting van de globale discussie waarbij de verschillende perspectieven werden toegelicht.

Nienke (NV Zeedijk) legt uit dat NV Zeedijk zich bezig houdt met wat er vanuit de buurt zelf kan worden gedaan. Regels zijn daarbij wel de basis, vanuit daar gaat NV Zeedijk verder.

Rente (gebiedsdeskundige) licht toe dat een convenant, ‘project 1012’, een basis geeft aan de Hoogstraten. Het convenant is gericht op het aanpakken van prostitutie maar ook fout geld en foute ondernemers. Dat heeft wisselend succes gehad: aanpak van foute ondernemers is bijvoorbeeld niet gelukt, en ook drukte blijft problematisch. NV Zeedijk stond voor de keuze: Trek je terug of ga je door?

Stad in Balans is bedacht als reactie daarop, met als doel winkeldiversiteit behouden en de drukte te spreiden. Stad in Balans wil in 4 straten in de binnenstad een convenant opstellen om grip te krijgen op foute ondernemers en fout geld, vanuit de Breestraten (relatief onproblematisch), daarna Hoogstraten (“Dat is erg, dat moet beter”), en dan verder. Betrokken ondernemers hadden project 1012 al meegemaakt en hadden belangrijke eisen: Uit economisch onderzoek bleek dat ondermijning écht moet worden aangepakt als voorwaarde voor betrokkenen om mee te doen, met als risico dat ze anders wellicht ergens anders gaan zitten. Voor de gemeente was het een eye-opener, dat dit zo belangrijk was. Het onderzoek biedt handvatten, er zijn stappen gezet tegen ondermijning. Een tweede pijler was de aanpak van de openbare ruimte. Er zijn goede stappen gezet, zelfs meer dan verwacht, met goede resultaten. Partners zitten elke week bij elkaar, en laten zien: als je samen aan de slag gaat dan kan er veel.

Janny (NV Zeedijk): Vastgoed is het middel van de NV Zeedijk, met als motto: We moeten de binnenstad mooi houden, maar het gaat om de mensen. Het perspectief dat we daarbij hanteren is niet zozeer 'alles is te veel' maar eerder 'waar hebben we te weinig van?'

Op de Zeedijk is ca. 1/3^e van het vastgoed in het bezit van de NV; dit zijn winkels met woningen erboven. 35 jaar geleden begon NV Zeedijk met initiatief vanuit de buurt, toen omdat de buurt verloederde. Door het bezit van vastgoed kan NV Zeedijk verschil maken. Qua inkomsten: We halen geen enorme marges, maar behalen door het collectieve beheer uiteindelijk meer duurzame resultaten.

NV stuurt ondernemers aan en houdt toezicht op aan wie er verkocht kan worden. Dat is een kwestie van constant handhaven. NV Zeedijk bepaalt de regels in het voortraject en handhaaft ze vervolgens. Voorbeelden van regels: AirBnB, happy hours. Omdat er veel regels zijn, kunnen we ook maatwerk maken. Een mooi voorbeeld waarin we proberen om te gaan met een cultuurspagaat tussen belanghebbenden is het nieuwe project 'Green light district', gericht op de verduurzaming van de binnenstad. Een vraag blijft wat doe je met mensen die er vooral geld aan willen verdienen, en hoe hou je dat in balans met buurtbewoners die zich vrijwillig willen inzetten?

Polle (Centrum XL): Centrum XL is een samenwerkingsverband met als opdracht om de verschraving van het winkelaanbod tegen te gaan met straatgerichte aanpak als coalitie. Het richt zich vooral op ondernemersbelangen. In eerste instantie was er weerstand en scepsis vanuit de ondernemers na slechte ervaringen, mede gezien de verschillende belangen van ondernemers en vastgoed. Economisch onderzoek gaf aan wat er mogelijk was. Daaruit bleek een voorbeeld van een spagaat, namelijk de economische situatie verandert waarbij sommige bedrijven kunnen het hoofd niet boven water houden, in tegenstelling tot wat bewoners zouden willen aan winkelaanbod. Bijvoorbeeld: de binnenstad bedient 30.000 inwoners versus 90.000 bezoekers – heeft een groentewinkel dan nog bestaansrecht? Dat is jammer, maar niet altijd te vermijden.

Centrum XL breidt nu uit naar andere gebieden, waar eerder wordt ingegrepen. Maar het vastgoedbeheer is dermate verschillend en versnipperd, dat het soms lastig is om iets voor elkaar te krijgen.

De vraag wordt aan deelnemers gesteld: "Wat moeten we dan doen met al die partijen die 'waarde onttrekken' aan de stad?"

Janny: Welke waarde wil je bevorderen? Wellicht verdien je het niet direct terug, maar krijg je wel meer waarde in de stad. Een heldere definitie van waarde is dus van groot belang.

Cor: Kernteam democratisering Amsterdam heeft een maatschappelijk akkoord opgesteld over samenwerking tussen burgers en gemeente. Daarnaast vertegenwoordigt Cor bewonersvereniging *We live here*, opgericht als tegenreactie op toerisme, waarbij vaak vergeten lijkt te worden dat de binnenstad ook van bewoners is. Het imago is er een van pretpark, maar met uithangborden proberen we bezoekers bewust te maken dat er mensen wonen en bezoekers te manen tot rustiger gedrag. Een probleem hierbij is wel dat bewoners bang zijn voor foute ondernemers, willen niet als tegenstanders te boek staan en hebben soms te maken met intimidatie.

Charlotte (Klaboe): Ondernemer van sociale onderneming Klaboe verkoopt sportkleding op de Zeedijk. Dit is een non-profit die investeert in sportclubs in Afrika. Charlotte heeft niet het idee dat ze alleen voor toeristen in de straat zit, voelt niet als een toeristenplek. Bewoners lopen vaak binnen en als ondernemer doet ze ook goed haar best om hen zelf ook te bereiken door de straat zelf op te gaan of door middel van events.

Samenvattend vragen we: Welke spagaat staat centraal?

- Kermisattractie versus buurtbewoners (Rente)

- Commerciële waarde versus rol in de buurt (Charlotte)
- Waarde onttrekken versus waarde creëren (Cor)
- Geen spagaat meer, alleen maar kansen. Vanuit handelingsverlegenheid naar verontwaardiging. (Janny)

Ronde 2

De subvraag die centraal staat in ronde 2 is: Gezien die veelheid van perspectieven, hoe kunnen we eventuele interventies vormgeven om te komen tot nieuwe vormen van gezamenlijk bestuur van de winkelstraat als gedeelde resource?

Krispijn (HvA) vat conclusies uit ronde 1 samen door aan te stippen: sommige ondernemers kijken helemaal niet naar de straat als gedeelde resource, maar houden zich vooral bezig met hun eigen praktijken. Iris vraagt zich af, is de zwart-wit vertegenwoordiging wel accuraat? Hoe zit het met mensen die goede intenties hebben maar toch tegengestelde belangen hebben, of mensen die als 'onwenselijk' worden afgeschilderd maar hun activiteiten vanuit een 'goede' motivatie doen? De Hoogstraten vertegenwoordigen een gebied waar al heel veel gedaan is; onderzoek naar ondermijning is belangrijk voordat er verder kan worden gegaan – wat is de stand van zaken, wat is er aan te doen, etc.? *Stan* (HvA) voegt toe: We moeten niet naïef zijn, niet iedereen heeft de intentie om er het beste van te maken.

Julie (HvA) vraagt aan de deelnemers mee te denken wat wij als HvA mee moeten nemen voor ons verdere onderzoek. *Cora* (Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum): Ondermijning is een belangrijk issue, dus ga je eerst inzetten op de welwillende ondernemers en pandeigenaren? Geen wafelzaak, dat weten we met zijn allen, maar welke zaak kan er wel komen? Daar is niet iedereen het met elkaar over eens. *Janny* vult aan: daar ga je ook niet altijd over, je hebt niet alles in de hand. De discussie gaat verder over handelingsruimte. Het probleem staat vast, de vraag is alleen: Hoe kunnen we zorgen dat we meer mogelijkheden hebben om in te grijpen?

Nienke geeft aan: Ondernemers proberen ook altijd nieuwe routes uit. Het is niet altijd evident op welke ondernemers we ons zouden moeten oriënteren [wat betreft bevorderen van diversiteit]. Dit wordt door *Cora* bevestigd: Ondernemers zijn slim, bijvoorbeeld: ze verschuiven naar telefoonhoesjes, badeendjes. Zijn telefoonhoesjes alleen op toeristen gericht?

Karolien (lector City Hospitality aan Haagse Hotelschool) introduceert de vraag: Hoe kunnen we Amsterdam gastvrij maken, zowel richting bezoekers als bewoners? Hospitality model bestaat uit product, gedrag en omgeving. Wat zouden voorbeelden zijn om kleine stapjes te maken? Wat helpt om met elkaar gastvrijer te zijn? Dus: niet per se alles minder, maar dat het gevoel van balans weer gaat heersen. *Charlotte* reageert met een voorbeeld: wij gaan elke ochtend de straat op, in de eerste week hebben we ons overal voorgesteld. *Janny* stelt: Worden mensen in de stad nog wel gehoord? Het gevoel 'ik mag er zijn'. De overheid is daarin niet altijd een betrouwbare partner. Wij [NV Zeedijk] worden wel gehoord, omdat we een goede positie hebben, en omdat we vastgoed hebben als middel.

Stan geeft de discussie een nieuwe wending door te vragen, als dat gevoel van niet gehoord worden of geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, bestaat er dan ook een community die elkaar daarop aanspreekt? *Janny* geeft aan: er wordt steeds minder aangesproken, vanwege het ondermijningsgedrag en de angst voor foute ondernemers. En, als je het hebt over community, gaat het dan ook over bewoners met weinig budget? Willen wij die behouden? Daarnaast, aldus *Rente*, wonen mensen steeds korter op dezelfde plaats. Dan is het lastiger om een community te creëren.

We sluiten de bijeenkomst af door mensen op te roepen hun reacties op de vervolgvragen [**zie boven**] met ons te delen, en praten na tijdens de borrel.